مبادئ إدارة
مكاتب السياحة والسفر



سليم بطرس جلد

Elana Tours

دار الخليج
ناشرون وموزعون

مبـــادئ
إدارة مكاتب السياحة والسفر

مبـــادئ
إدارة مكاتب السياحة والسفر

سليم بطرس جلدة



بسم الـلـه الرحمن الرحيم

الطبعة الأولى

1429هـ- 2009م

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2007/4/876)

338.4791

جلدة،سليم

مبـــادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر / سليم بطرس جلدة

عمان:دار الخليج

ر.أ.: (2007/7/876)

الواصفات: / مكاتب السياحة والسفر// السياحة/صناعة السياحة

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف اللأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية



تلفاكس: 962 6 4647559

ص.ب. :184034 عمان 11118 الأردن

e-mail:daralkhalij@hotmail.com

المحتويات

الفصل الرابع

وكلاء السفر والأدلاء السياحيين

الفصل الخامس

المنظمات السياحة

الفصل السادس

تنظيم الرحلات السياحية

الفصل السابع

تصميم البرامج السياحية

الفصل الثامن

المراسلات السياحية

الفصل التاسع

المصطلحات والرموز المستخدمة في شركات السياحة

الفصل العاشر

وكلاء السفر على الإنترنت

الفصل الحادي عشر

التشريعات السياحية في الأردن

مقدمة

مع تطور المجتمعات وزيادة حركة السفر وإنشاء الفنادق أصبحت الحاجة ماسة إلى منظم لعملية النقل والإقامة والإعاشة للمسافرين، يؤدي دوره في القيام بهذه الأعمال. لذلك فقد نشأت مكاتب وشركات السياحة والسفر التي تقوم بممارسة دورا رئيسا في تحريك النشاط السياحي باعتبارها تقوم بالأعمال والخدمات المتعلقة بالسفر، و توفير أسباب الطمأنينة للسياح خلال عمليات التنقل والزيارات و الإقامة.

بالإضافة لذلك، فإن مكاتب وشركات السياحة لا تقتصر أهميتها على ما تقدمه من خدمات لازمة للسياح بل تتعداها إلى كونها مصدرا أساسيا من مصادر الدخل القومي، وتلعب دورا هاما في تطوير الحياة الاقتصادية والاجتماعية. **ويتضمن هذا الكتاب أحدى عشر فصلا على النحو التالي:**

الفصل الأول: تطور مكاتب وشركات السياحة والسفر:وذلك بالتعرف على نشأة السياحة، وثم نشأة مكاتب وشركات السياحة عالميا وفي الأردن.

الفصل الثاني: واقع ومحتوى شركات السياحة والسفر: وذلك بالتطرق إلى تعريف مكاتب وشركات السياحة، والأعمال الأساسية التي تقوم بها، وثم تقسيم مكاتب السياحة وأهمية وجودها، وأيضا الحديث عن خطوات افتتاح المكتب السياحي وتشييده.

الفصل الثالث: الهيكل التنظيمي لمكاتب وشركات السياحة والسفر والوصف الوظيفي للعاملين: وذلك بالتعرف على أقسام المكاتب السياحية، وتوصيف

الوظائف في هذه المكاتب، ومن ثم ذكر صفات مدير الوكالة السياحية الجيد، وقواعد التوظيف والمهارات الفنية في أعمال مكاتب السياحة.

الفصل الرابع: وكلاء السفر والأدلاء السياحيين: وذلك بالتعرف أولا على وكيل السفر ،أدواره، مهاراته، والعوامل المساعدة في تنمية هذه المهارات، وأيضا مزايا وعيوب وكيل السياحة والسفر. وثم الحديث عن الأدلاء السياحيين والوصف الوظيفي للأدلاء السياحيين، وثم الهيكل التنظيمي لمكتب الأدلاء السياحيين.

الفصل الخامس: المنظمات السياحية: ويتناول أسباب ظهور المنظمات السياحية وفوائدها وثم أنواع المنظمات السياحية الدولية والعربية وفي الأردن.

الفصل السادس: تنظيم الرحلات السياحية وذلك بالتعرف على السياحة الوافدة والخارجية والداخلية، وثم أساليب بيع تذاكر السفر، وأيضا الحديث عن الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة.

الفصل السابع: تصميم البرامج السياحية: ويعرض تصاميم لبرامج سياحية للقادمين، والرحلات الخارجية، وتصميم برامج لمجموعة أجنبية ،وثم ذكر أهم المعارض السياحية في العالم.

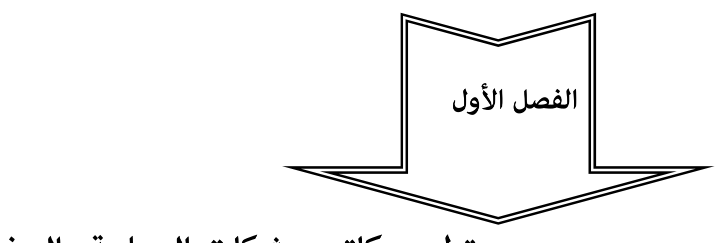
الفصل الثامن: المراسلات السياحية: وذلك بالحديث عن أهمية المراسلات بشكل عام، وأنواع الرسائل وصفات الرسالة الجيدة والشروط الواجب توافرها في محرر الرسالة، وثم عرض أنواع الرسائل المستخدمة في مجال السياحة.

الفصل التاسع: المصطلحات والرموز المستخدمة في شركات السياحة: ويتناول الأحرف المتعارف عليها في شركات السياحة أو الطيران، والطرق

المتبعة لمعرفة شركة الطيران أو المدينة، وخطوات القيام بإجراء حجز. وثم رموز الأشخاص المسافرين من حيث الأعمار، وأيضا عرض رموز أنواع الرحلات الموجودة في شركات الطيران، وثم ذكر مجموعة من الاختصارات المستخدمة في مجال السياحة.

الفصل العاشر: وكلاء السفر على الإنترنت: وذلك بالتعرف على مفهوم وكالة السفر على الإنترنت وكيفية استعمال المنظمات المهنية لاكتشاف وكيل السفر الجيد وأساليب التحقق من شرعية وكالة السفر.

الفصل الحادي عشر: التشريعات السياحية في الأردن وذلك بالتطرق إلى قانون السياحة ونظام مكاتب وشركات السياحة والسفر وثم نظام أدلاء السياح في الأردن.



تطور مكاتب وشركات السياحة والسفر

- نشأة السياحة
- نشأة مكاتب وشركات السياحة والسفر عالميا
- نشأة مكاتب وشركات السياحة والسفر في الأردن

الفصل الأول

تطور مكاتب وشركات السياحة والسفر

- نشأة السياحة:

كانت السياحة في البداية امتياز يتميز به بشكل خاص الأغنياء وقد نشأت في اليونان منتجعات الراحة **Leisure Resorts** في ضواحي المدن المزدحمة أو على شواطئ البحر ،لتمكن أكبر عدد ممكن من الناس ذوي الدخل العالي من الهروب من ضغوط الحياة المدنية.

فمدينة **Daphnia** مثلا تقع بالقرب من مدينة (**Antioch**)، وكانت مشهورة بمناخها الحار وشواطئها. وعلى الشاطئ الشمالي لخليج نابولي **Bay of Naples** التي كانت معروفة بالرفاهية العالية أو المفرطة (**Executive Luxury**).

أما في إيطاليا فقد تم بناء الطرق من قبل بنائين ماهرين قاموا بإنشاء حزاما من الطرق حتى يسهل التجارة ويعطي الإمكانية لأباطرة الرومان للسفر برا والانتقال بسهولة أكثر. حيث كان يستطيع المواطنين الأغنياء السفر بالعربات على الطرق المرصوفة ،وبدأ المسافرين يرتحلون بصحبة دليل سياحي يسمى **Vetturino** إذ كان ينظم النقل وخدمة الطعام والإقامة بمحاذاة الطريق، وكان يتوجب عليه حماية زبائنه من قطاع الطرق واللصوص.

أما السياح الرومان فقد كان هدفهم هو البحث عن الفن والأماكن المتميـزة الجذابـة مثل المدرجات أو الساحات الكبيرة. وفي العام 164 ق.م وصف المؤرخ فيليون Philion عجائب الدنيا السبع الشهيرة وهي:

1- الأهرامات في الجيزة بمصر.
2- منارة الإسكندرية.
3- الحدائق المعلقة لمدينة بابل " جنائن سميراميس المعلقة ".
4- تمثال رودس الشاهق.
5- تمثال زيوس "ألمبيا باليونان".
6- معبد ديانا "أرتيمس"، (إلهة الصيد والمراعي والغابات).
7- مقبرة هاليكارناسوس Mausolus في تركيا.

إلا أنـه لم يبـق موجـودا اليـوم مـن هـذه العجائـب القديمـة الجذابـة للسـائح سـوى الأهرامات في مصر وأهمها الهرم الأكبر "هرم خوفو".

وفي عام 1275 سافر ماركو بولو(Marco Polo) مع أبيه وعمه إلى بغـداد ثـم قطعـوا صـحراء جوبي ليصل إلى مدينة Forbidden، وقـد جمـع أكـثر المشرعين وأصـحاب الخـبرة والدرايـة في ذلـك الوقت Kublaui Khan. وعندما رجع إلى فينسيا Veniceبعد 17 عـام وضـع بولـو كتابـا جعـل السـفر والاستكشاف Travel & Exploring أكثر مجالا للمناقشة والاستطلاع في أوروبا .

إن العصور التاريخية لتطـور السـياحة يمكـن إجمالهـا في مـرحلتين أساسـيتين وهـما : مرحلة ما قبل ميلاد السيد المسيح عليه السلام B.C ومرحلة ما بعد الميلادA.D [1].

(1) حميد الطائي،أصول صناعة السياحة، عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص 55

أولا : مرحلة ما قبل الميلاد B.C:

1- 8000 سنة قبل الميلاد:

حيث أدت التنمية الزراعية في الشرق الأوسط إلى نشـوء المجتمعـات وبـدأ الحـس بالمكـان Sense of Place ،وهو يعد متطلبا مسبقا للسياحة. فالمسافرين يجب أن يعودوا إلى أوطانهم أو أماكن تواجدهم الدائم.

2- 3000- 2175 سنة قبل الميلاد:

وهو عصر الدولـة الفرعونيـة في مصرـ حيـث أصـبحت الأهرامـات والمعابـد مـن العـالم السياحية الجاذبة للأجيال التي جاءت بعد هذه المرحلة التاريخية.

3- 1200 سنة قبل الميلاد:

بدأ الفينيقيون في هذه الفترة يستخدمون القوارب الشراعية بشـكل مكثـف لأغـراض النقل، كما بدأت هذه القوارب تجوب جنوب الباسيفيكي.

4- 776 سنة قبل الميلاد:

بدأت في هذه الفترة الألعاب الأولمبية (القديمـة) وهـو مـؤشر عـلى بدايـة السـياحة الرياضية.

5- 500 – 400 سنة قبل الميلاد:

حيـث ازدهـرت الحضـارات اليونانيـة، وازدهـرت حضـارة اليونـان وحضـارة المايـا. إذ ظهرت تطورات في حقول الرياضيات والعلوم والفلسفة وبلغت فنون العمارة ذروتها في هذه الحقبة.

6- 200 سنة قبل الميلاد:

حيث نمت في هذه الفترة الإمبراطورية الرومانية، وبدأت الحضارة الصينية تركـز عـلى الفنون وتم بناء سور الصين العظيم بهدف حماية الصين من الغزو الخارجي.

7- 100 سنة قبل الميلاد:

حيث شهدت الإمبراطورية الرومانية توسعا في حدودها الجغرافية وقد شمل ذلك منطقة حوض البحر المتوسط إذ تزايدت الحاجة إلى بناء الطرق مما سهل من عملية السفر والتجارة.

ثانيا : مرحلة ما بعد الميلاد A.D.

1- 300 ميلادي:

وفيها تم قيام الدولة البيزنطية عندما اعترف الإمبراطور قسطنطين بالمسيحية كدين رسمي للدولة وانتقال العاصمة إلى القسطنطينية، وفي هذا العصر ازدهر بناء الكنائس في أوروبا والشرق مما جعل العديد من الناس يسافرون لزيارة هذه الكنائس.

2- 600- 1100 ميلادي:

وهي فترة الدولة العربية الإسلامية وتوسعها وقيام حركة عمرانية مما شجع العديد من الناس على الانتقال وزيارة المقامات السياحية إضافة إلى ظهور الوازع الديني مع بدء انتشار الإسلام.

3- 1096-1270 ميلادي:

وفي هذه الفترة بدأت تظهر طرق جديدة للمواصلات ومعظمها بري.

4- 1100 – 1300 ميلادي:

أصبحت الكنيسة الكاثوليكية الرومانية تهيمن على القضايا الفنية والروحانية في معظم أجزاء القارة الأوروبية، وبالمشاركة مع الملوك والأمراء صارت الكنيسة تدعم النظام المستند على الشكلية والانتفاعية و صارت الكنيسة تمتلك ثروات هائلة.

5- 1215 ميلادي :

صادق الملك جون على المغناكارتا **Magna Carta** وهي وثيقة تتضمن حق السفر.

6- 1295 ميلادي:

برز ماركو بولو **Marco Polo** كرحالة كتب الكثير عن رحلاته وجولاته في آسيا القصوى، وأصبح الإبحار عبر البحار صفة مميزة وصارت السفن تجوب البحار مما أدى إلى توسع في التجارة الدولية.

7- 1347-1351ميلادي:

وهذه فترة انتشار مرض الطاعون (الموت الأسود) القادم من الشرق إلى عموم أوروبا، وانهيار نظام الشكلية والانتفاعية بعد أن مات آلاف الناس والحيوانات وباتت الحياة جحيما لا يطاق.

8- أواخر1400 ميلادي:

وهنا بدأت أوروبا تؤسس مستوطنات للبيض في إفريقيا وبدأ يبني العديد من القلاع على سواحل البحار.

9- 1500 ميلادي:

هي فترة الانبعاث والنهوض في الجانب الفني من حيث الكنوز الفنية الرائعة،وقد بقيت الكنيسة الكاثوليكية الرومانية راعية للفنون والإضافات الفنية الرائعة، ويمكن وصفها بمرحلة انتعاش الفنون الجميلة.

10- 1600 ميلادي:

بدأ المستوطنون البيض يستعمرون شمال القارة الإفريقية، والإسبان يفتتحون ماياناس (**Mayans**) ويمرون عبر أمريكا اللاتينية.

11- 1700-1825 ميلادي:

بدأت الثورة الصناعية والآلة البخارية والتي غيرت الإبحار الشراعي، كما بدأت مرحلة السكك الحديدية والبالونات الهوائية. وبدأت الحانات والفنادق والمطاعم تزدهر في العواصم الأوروبية وقد بدأ الحس السياحي يتطور.

12- 1841 ميلادي:

أسس توماس كوك **Thomas Cook** في هذه الفترة أول وكالة سفر في العالم وبدأ ينظم الرحلات الجماعية. ويمكن بالتالي أن نجد أن إنشاء مكاتب ووكالات السياحة بدأ يزدهر ويتوسع بعد هذه المرحلة.

ومع أن تاريخ السياحة والسفر قديم إلا أن شركات و وكالات السياحة والسفر تعتبر ظاهرة حديثة نسبيا.

- نشأة مكاتب وشركات السياحة والسفر عالميا(*):

إن بدايات ظهور مكاتب أو وكالات السياحة والسفر في العالم تعود إلى الإنجليزي توماس كوك **Thomas Cook** الذي ولد عام 1808 وكان له الفضل في كونه أول شخص أسس وكالة سفر حقيقية وعمل كمختص في مجال السفر، كما يعزي إليه الفضل في تطوير مفهوم وكيل السفر.

وقد كان كوك يعمل في مهنة خراطة الأعشاب ثم أصبح ناشر ومراقب عام لمؤسسة دينية روحية في مقاطعة، ومن خلال هذه المؤسسة اعتقد كوك أن العاملين يمكنهم تطوير حياتهم والترويح عن أنفسهم بالرغم

* يستخدم أيضا مصطلح وكالات السياحة كرديف لمصطلح مكاتب السياحة فهو يحمل نفس المعنى .

من أن ظروف الحياة والمدن لم تكن تشجع على ذلك. وقد فكر كوك في أنه يمكن إيجاد طريقة يقوم الناس من خلالها بقضاء بعض الوقت للتسلية والترويح، وقد أحب كوك تلك الفكرة وقرر أن يطبقها [1].

إذ قام في (الخامس من تموز عام 1841ميلادية) بتنظيم رحلة جماعية (بإنجلترا تحديدا) وتم فيها شراء تذاكر السفر في القطار بشكل جماعي، ومن ثم بيعها للمسافرين. و مع أن هذه الرحلة التي شملت نقل نحو (570) شخص كانت لأهداف غير ربحية إلا أن توماس كوك أدرك أهمية ومستقبل هذا النشاط السياحي فقام بتأسيس وكالة سياحة وسفر عام (1845) واستعمل الكوبونات لأول مرة في الفنادق كما استخدم أول دليل سياحي. وفي عام 1852 قدم خدمات النقل والإيواء لحوالي 150 ألف شخص لزيارة المعرض العالمي في لندن في قصر كريستال، وفي عام 1863 قام توماس كوك بفتح أول مكتب له سماه بوكالة (كوك وولده) ليكون بالتالي أول مكتب أو وكالة سياحة وسفر في العصر الحديث [2].

وكان كوك أيضا هو أول من فكر بتقليل كلفة السفر للمسافرين، وأول من نظم رحلة حول العالم شارك فيها 9 أشخاص قاموا بالدوران حول العالم في (222) يوما، وشملت زيارة عدة مناطق وعلى رأسها مصر والأراضي المقدسة.

وبعد وفاة توماس كوك انتقلت الإدارة والملكية لابنه الوحيد (جون) **John** والذي أدرك أهمية الاستخدام الواسع لوسائط النقل في حالة الرحلات الجماعية والذي يساهم بتخفيف تكاليف الرحلات الجماعية، كما

---

(1) خالد مقابلة ،فيصل الحاج ذيب، صناعة السياحة في الأردن ،عمان : دار وائل للطباعة والنشر ،ط1، 2000،ص 227

(2) مثنى الحوري ،وإسماعيل الدباغ، مبادئ السفر والسياحة، عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،ط1، 2001، ص 203.

زاد جون من اهتمامه بالعملاء وبجودة الخدمات السياحية المقدمة لهم فأدخل مفهوم قائد الرحلة السياحية **Tour Leader** والتي كان (جون) يقوم بها شخصيا أو أحد أبنائه الثلاث التي انتقلت إليهم الإدارة والملكية عام 1898.

وقد شملت أعمالهم ثلاثة جوانب رئيسية وهي :

1- السفر وبيع الرحلات السياحية **Travel**.
2- الخدمات المصرفية **Banking**.
3- النقل البحري **Shipping** :

وبعدها أدخلت شركة توماس كوك مفهوم الرحلات الشاملة **Inclusive Tours**، وقدمت رزمة من الخدمات السياحية للمسافرين تشمل المساهمة في الإجراءات الجمركية والتنزه ومشاهدة المناظر الطبيعية وتوفير سيارة بسائق أو بدون سائق للعمل فور وصوله.

ومما لا شك فيه فإن التطور في وسائل النقل بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية المتسارعة على مر العصور لها أكبر الأثر في تقدم مكاتب وشركات السياحة والسفر.

وهنا لا بد من الإشارة أن آل كوك يعد من رواد الاتحادات المتخصصة في السفر **Travel Conglomerate**. حيث قامت شركة توماس كوك بالاندماج مع شركة مقطورات النوم الدولية **Wagon – Lits Company** عام 1931 وقد أنشأت مقطورات لغرض تطوير استخدام عربات النوم وعربات الطعام على القاطرات، وذلك بهدف تأمين راحة المسافرين على متنها فتم تجهيز تلك العربات بكل مستلزمات الراحة والرفاهية الممكنة. وتمتلك هذه الشركة فنادق خاصة بها في عدة مناطق من العالم بالإضافة إلى المطاعم وبعد إدماج شركة توماس كوك وشركة مقطورات النوم أصبح اسم الشركة **Cook Wagouns – Lits**.

وبعد الحرب العالمية الثانية اشترت الحكومة البريطانية الأسهم الرئيسية لشركة توماس كوك. وبدأت تحدد سياسات الشركة من قبل الحكومة البريطانية من خلال شركة **Transport Holiday Company.**

وفي عام 1972 قامت ببيع الشركة إلى صالح تجمع مالي من أنصاره الرئيسيين **Trust Horses Forte** أكبر شركة ضيافة في بريطانيا، وجمعية السيارات البريطانية [1].

وقد تزامن تقريبا مع توماس كوك وتطوره شركة أخرى عرفت على صعيد العالم وهي شركة أمريكان إكسبريس **American Express** والمعروفة ب **Amexco**، والتي تعتبر ثاني أكبر شركة سياحة وسفر العالم حيث بدأت في نفس العام (1841) الذي بدأ به توماس كوك بتنظيم رحلاته وكان دور شركة أمريكان إكسبريس بارزا في تقديم خدمة النقل البحري. وقامت الشركة في عام 1968 بتنويع خدماتها لتشمل التأمين على الحياة والممتلكات وأمتعة المسافرين واستخدام الشركة بتقديم خدمات الحجز باستخدام البطاقات الائتمائية **Cards Credit** كوسيلة دفع بدلا من النقد في المطاعم والفنادق والمتاجر، وفي عام 1969 بدأت الشركة بتقديم خدمات الحجز باستخدام الحاسوب واستخدام أرقام الهواتف المجانية.

-نشأة مكاتب السياحة والسفر في الأردن:

تعتبر مكاتب السياحة والسفر حديثة النشأة في الأردن، والسياحة -عموما- لم تظهر بالأردن إلا منذ إنشاء سلطة السياحة الأردنية عام 1960 وهي الجهاز الحكومي الذي يشرف على قطاع السياحة وقبل إنشاءها كانت دائرة السياحة المؤسسة عام 1953.

ويعود ظهور مكاتب السياحة والسفر في الأردن إلى عام 1949 تحديدا بواسطة عائلة نصار الذين قدموا من فلسطين حيث أنشئوا أول وكالة للسياحة والسفر وعرفت هذه الوكالة ب **International Trades**. وقد تطورت مكاتب

---

(1) مثنى الحوري ،وإسماعيل الدباغ، مرجع سابق، ص 205.

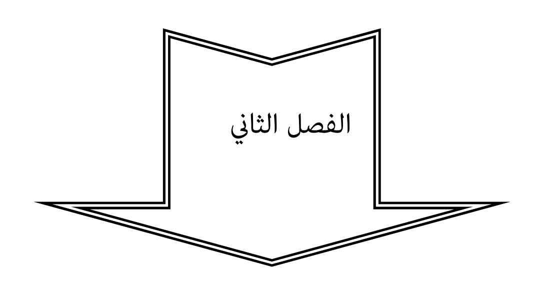
السياحة تطورا كبيرا إذ ارتفع عدد مكاتب السياحة والسفر من 16 مكتبا قبل عام 1970 إلى نحو 394 مكتبا عام 1999، وتتوزع هذه المكاتب على 5 مدن أردنية تمثل عمان المرتبة الأولى 81 % تليها العقبة 11% ثم إربد 4% ثم الزرقاء 2% فوادي موسى 1% ومدن أخرى 1% أيضا. كذلك فإن عدد العاملين في هذه المكاتب قد ارتفع من 955 عاملا عام 1989 إلى 1970 عاملا عام 1998 [1].

إلا أن ما يعيب هذا العدد الكبير من المكاتب هو أن معظمها غير مؤهل عمليا لتنشيط السياحة الوافدة، وتلجأ إلى إقتصار عملها على تصدير السياحة الأردنية إلى الخارج، بالإضافة إلى بيع تذاكر السفر وتأجير السيارات السياحية[2].

---

(1) وزارة السياحة والآثار، دائرة الإحصاءات العامة، عمان، 1999.

(2) سالم الرميحي، دور مكاتب السياحة والسفر في ترويج الخدمة، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق: الأردن،1997، ص48.



واقع ومحتوى شركات السياحة والسفر

- **تعريف مكاتب وشركات السياحة والسفر**
- **الأعمال الأساسية لمكاتب السياحة والسفر**
- **تقسيم مكاتب السياحة والسفر**
- **أهمية شركات السياحة والسفر**
- **خطوات افتتاح مكتب السياحة والسفر**
- **تشييد المكتب**
- **حملة الافتتاح**

الفصل الثاني

واقع ومحتوى شركات السياحة والسفر

- تعريف مكاتب وشركات السياحة والسفر:

إن وكالة (مكتب) أو شركات السياحة والسفر هي المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر برا بحرا أو جوا إلى أي مكان آخر في العالم، وهذه الخدمات والاستشارات تقدم مجانا للمواطنين بدون مقابل. وهي غالبا ما تكون صغيرة الحجم وعدد الموظفين فيها محدود ويتراوح بين 4-12 في المتوسط.

والشركات السياحية تعد قسم من الأقسام المهمة للقطاع السياحي ولها مسألة خاصة وعمليات متنوعة وشكل مميز لطبيعة العملية الإنتاجية فيها.

وحسب الدراسات المعمولة حديثا فإن أكثر من 50 % من سكان دول أوروبا الغربية والجزء الأكبر من سكان دول الأمريكتين (الشمالية والجنوبية) و انجلترا واليابان يزوروا دول أخرى عن طريق خدمات الشركات السياحية، وهذا الأمر يؤكد أنه كل سنة هناك ملايين السواح في العالم يبحثوا عن المساعدة من هذه الشركات المتخصصة[1].

---

(1) مروان العدوان ،إدارة وكالات وشركات السياحة والسفر، عمان : دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،ط1 1996، ص9.

فهي من جهة توجد لغاية توفير المعلومات ومساعدة السواح من خلال تنظيمهم وتحقيقهم لعملية سفرهم، ومن جهة ثانية فهي تقوم بعمل دعاية للأماكن السياحية وتبيع صناعة المنشآت الأخرى مثل المواصلات وخدمات الفنادق من منام وطعام وترفيه وخدمات أخرى. كذلك يمكن أن تعرف المكاتب السياحية على أنها شركات (منظمات تجارية) تنظم وتنتج وتبيع للسكان المحليين وغير المحليين بضاعتها الجماعية الخاصة ورحلاتها الفردية بالإضافة إلى بيع الخدمات الإضافية المرتبطة بها، أي أنها عبارة عن وسيط بين السائح من جهة، والمنتج السياحي من جهة أخرى لقاء حصولها على عمولة .

ووكالة أو شركة السياحة والسفر هي أساسا مكتب استشارة للعملاء في مجال السياحة والسفر، وهذه الوكالات أو الشركات تتعاون فيما بينها في ظل ظروف متعددة، وهي تمثل العديد من موردي الخدمات السياحية مثل : منظمي الرحلات السياحية، شركات الطيران، خطوط الملاحة البحرية، فنادق، منتجعات، وكذلك وكالات إيجار السيارات وغيرها.

ووكالات السياحة والسفر توجد ظروف ملائمة لإشباع الطلب والعرض في السياحة وهذا يساعد على:

1- تحسين التنظيمات وتسهيل السفر والإقامة خارج مكان السكن الأصلي
2- تساعد على دخول عدد كبير من الناس في الرحلات السياحية
3- تساعد على استغلال المنشآت السياحية بالشكل الأمثل .

-الأعمال الأساسية لمكاتب السياحة والسفر:

إن أعمال مكاتب (وكالات)السياحة بالرغم من أنها كثيرة ومتنوعة إلا أنه يمكن حصرها وتقسيمها في ثلاث مجموعات رئيسية وهي : عمليات تنظيمية إنتاجية، وعمليات وساطية، وعمليات غير مشمولة بالجزأين الأولين[1].

Marketing in Tourism Dorset Inst , Uk , 1989 (1)

1- عمليات تنظيمية إنتاجية:

العمليات التنظيمية لوكالات السياحة تتمثل في كل عملية لتحضير الإعـداد للـرحلات الجماعية أو الفردية السياحية مقابل سعر موحد وتشمل كل أو بعض الأساسيات مثل :تأمين المواصلات والطعام وأيضا تشمل الخدمات الإضافية .

وهذه الرحلات يمكن أن تكون مخصصة للسكان المحليين أو للسواح الأجانب ويمكـن أيضـا أن تقام هذه الرحلات في مكان الشركة السياحية أو في الخارج.

والشركات السياحية بمساعدة المرافق السياحية الأساسـية مثـل المواصـلات، الفنـادق، وقطاع الخدمات الإضافية تنتج إنتاجها الخاص والذي يتمثل في عمل رحلات جماعيـة مقابـل سعر موحد.

والرحلات الجماعية لشركات السياحة تنقسم لقسمين أساسيين :

أ- رحلات جماعية تنظم حسب رغبة الزبائن

ب- رحلات جماعية تنظم حسب البرامج الخاصة لشركات السياحة والسفر.

فخلال الرحلات الجماعية المنظمة حسـب رغبـة الزبـائن تكـون الشركات السـياحية خاصة بتسويق إنتاجها، وتكون العمليـة أسـهل مـن ناحيـة التنظـيم والإدارة ويكـون هـدف الشركة هو تلبية رغبات الزبائن القصوى غالبا، ويمكن في هذه الرحلات أن يكون لها ممثلـين في المواقع السياحية المنوي زيارتها أو يكون لها أحد الشركات العملية التي تساعدها في ذلك. وهذه الرحلات مفيدة جدا للشركات السـياحية حيـث أن معظـم المسـتهلكين لهـا هـم مـن الأشخاص ذوي القدرات المادية العالية.

أما بالنسبة إلى النوع الثاني من الرحلات التي تنظمها شركـات السـياحة والسـفر عـلى مسئولياتها الخاصة فهي تخفي عددا من الأشياء غير المعروفة مثل

معرفة ما هي رغبات الزبائن، وأي المواقع السياحية أكثر جاذبية، وما هو النوع المفضل من المواصلات. وهذا النوع من الرحلات الجماعية التي تنظمها الشركات السياحية على مسؤوليتها يمكن أن تباع مباشرة للزبائن أو بصورة غير مباشرة عن طريق شركات ووكالات سياحية أخرى .

2-عمليات وساطية:

العمليات الوساطية تتمثل في تأمين الربط بين السواح والمنشآت السياحية الأخرى مثل قطاع المواصلات وقطاع الفندقة، وهنا فإن هذه الشركات تعمل مقابل العمولة (الكمسيون).

وضرورة وجود وسيط عند السفر والإقامة في مكان غريب أثناء السياحة يأتي من عدة عوامل وهي:

1- الطلب والعرض في السياحة جغرافيا متباعدان منفصلان. فمثلا : للسواح فإن الطلب عليهم يوجد في كل مكان في العالم، بينما المواقع السياحية فإن العرض يوجد في أماكن سياحية معينة محدودة .
2- الجزء الأكبر من العرض السياحي يشتمل على تقديم الخدمات، وهذه الخدمات ترتبط بالموقع السياحي ولا يمكن استهلاكها إلا هناك، وهذه الخدمات لا يمكن نقلها لمكان آخر لذلك تظهر الحاجة لوكالات السياحة التي من خلالها يتم تقديم المعلومات والدعاية والإعلان التي تعرف السائح بالدولة وهو لا يزال موجود في مكان سكنه الأصلي.
3- القسم الأكبر من السواح عادة لا يتوفر لديهم المعرفة الكافية والتجربة والوقت الذي يستطيعون من خلاله حل كافة المسائل المتعلقة بسفرهم وإقامتهم بعيدا عن مكان سكنهم الأصلي.

3- عمليات أخرى لوكالات السياحة والسفر :

وهي أعمال كثيرة ومتنوعة وتشمل عمليات تبديل العملة الصعبة، بيع الخرائط الجغرافية والسياحية، إرسال الأمتعة وبيع تذاكر السفر وكافة هذه العمليات تساعد وكالات السياحة والسفر في تغطية نفقاتها والحصول على الأرباح .

وفي الواقع فإن الكثير من وكالات السياحة والسفر في السنوات الأخيرة قد تخصصت في مزاولة أنشطة محدودة أو تركيز عملها في منطقة معينة من العالم. وقد تتخصص الشركة أو وكالة السياحة في أعمال السياحة الداخلية فقط أو في بيع تذاكر السفر المحلية والدولية [1].

- تقسيم وكالات (مكاتب) السياحة والسفر :

وفقا لعدد من المعطيات فإن شركات ووكالات السياحة والسفر يمكن أن تقسم إلى عدة أنواع ومن المهم معرفة تقسيم وكالات السياحة والسفر بهدف معرفة خصائص كل نوع وطبيعة الأعمال التي يقوم بها.

ويمكن أن يشمل التقسيم المثالي لهذه الوكالات على التنظيم التالي[2].

1- حسب مكان الإقامة الدائم للزبون الذي تقوم بخدمته يمكن تقسيم الوكالات السياحية إلى ثلاثة أنواع هي:

أ- مستقبله : تقوم باستقبال وخدمة السواح الأجانب في دولتها .أي في مكان وجود مقرها .

ب- مرسلة : تقوم بإرسال السواح المحليين للخارج وتنظيم عملية سفرهم وإقامتهم هناك.

ج- مشتركة : تقوم – في وقت واحد – بخدمه السواح الأجانب في دولتها وإرسال السواح المحليين للخارج.

---

(1) www. dmoz. org

(2) مروان العدوان، مرجع سابق، ص16.

2- حسب طبيعة عملها فيما إذا كانت تقوم بعمل الرحلات الجماعية بسعر موحد أو لا تقوم بذلك تنقسم الوكالات السياحية إلى:

أ- **شركات ووكالات البيع بالجملة** : تقوم فقط بتنظيم وإعداد الرحلات الجماعية بسعر موحد وتعرضها للبيع لوكالات وشركات سياحية أخرى وهي ليست لها احتكاك مباشر مع الزبائن خلال عملية بيع واستهلاك نتاجها السياحي ولكن عوضا عن ذلك، فإن لها علاقات سياحية تجارية واسعة النطاق مع القطاعات السياحية الأخرى ،مثل: قطاع المواصلات والفنادق وباقي المنشآت والمواقع السياحية وكذلك علاقات قوية مع باقي الشركات السياحية الأخرى .

ب- **وكالات وشركات سياحية مشتركة :** تقوم بشراء ناتج الشركات السياحية الكبرى التي تبيع الرحلات الجماعية بالجملة، وتقوم بعملية بيعها مباشرة للزبائن. كما تقوم بعمل وتنظيم رحلاتها الجماعية الخاصة بها وتبيع قسم منها للوكالات والشركات السياحية التي تبيع بالتجزئة .

ج- **وكالات وشركات سياحية تبيع بالتجزئة:** تقوم بعملية بيع الرحلات الجماعية التي تشتريها من الشركات المشتركة، وهذه الشركات لها احتكاك قوي ومباشر مع الزبائن.

4- حسب وجود أو عدم وجود أقسام وملاحق لها تقسم شركات ووكالات السياحية إلى نوعين:

أ- صغيرة : والتي لا يوجد لها أقسام وملاحق أخرى ومعظم إعمالها تكون أعمال وساطية وعدد من هذه الشركات والوكالات تقوم بعمل رحلاتها الجماعية الخاصة مقابل سعر موحد .

ب- كبيرة : والتي يكون لها أقسام وملاحق أخرى في الداخل والخارج.

-أهمية شركات السياحة والسفر:

تمارس شركة السياحة والسفر دورا هاما ومتميزا في تطوير السياحة الخارجية والداخلية، كما أن لها أهمية بالنسبة للاقتصاد والآداب والعلاقات الاجتماعية وغيرها لدى أي دولة من الدول، كما تعمل هذه المكاتب على توظيف أيدي عاملة فتساهم بذلك في تحسين مستوى الدخل المالي للسكان .

وهي كذلك تؤثر على ميزان المدفوعات لكل دولة، وتساعد كذلك على تحسين الدخل القومي عن طريق الضرائب المترتبة على أرباحها التي تجلبها من العملة الصعبة.

محليا، تساهم هذه المكاتب في تسويق الأردن سياحيا في الخارج والترويج للمناطق والمواقع الأثرية والتاريخية الهامة من خلال عمل البرامج السياحية والرحلات المنتظمة إلى المناطق السياحية ضمن مجموعات سياحية في مختلف أنحاء العالم.

وهي تعمل كذلك ضمن المفهوم التجاري الربحي في الخدمة السياحية ؛ لهذا نجد أن المكتب السياحي يعطي أهمية إلى عدد السياح القادمين ،ويفضل تقديم الخدمة لمجموعات سياحية .

-خطوات افتتاح وكالة السياحة والسفر :

ينبغي عند التفكير في افتتاح وكالة للسياحة والسفر إتباع الخطوات الفنية التالية [1].

1-دراسة السوق بعناية:

وذلك يعني الحصول على البيانات التي تحتاجها من غرفة التجارة، المؤسسات التجارية، البيانات الإحصائية المتاحة عن حركة السفر في الداخل والخارج، حركة الطيران المدني، وأوضاع التسويق السياحي القائمة.

(1) عبد الرحمن سليم، شركات السياحة ووكالات السفر، الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية ،ص34.

2- دراسة المنافسين:

ويتعلـق ذلـك بـالتعرف عـلى عـدد الوكـالات السـياحية الموجـودة ومزايـا كـل منهـا ومجالات أعمالها ومدى التعاون فيما بينها. كما ينبغي التعـرف عـلى المـوردين مثـل شركـات الطيران وشركات الملاحة ومنظمي الرحلات والفنادق ومكاتب تأجير السيارات والـدور الـذي يقدم به كل من هـؤلاء المـوردين في عمليـات البيـع للعمـلاء. والتعـرف أيضـا عـلى منظمـي الرحلات والمشرفين الذين يقومون بعمـل الاتصـالات مبـاشرة مـع المـوردين بـدون الاسـتعانة بوكـالات السـفر مثـل : النـوادي والاتحـادات والنقابـات والمؤسسـات الكـبرى وربمـا أمكـن الاستفادة منهم بعد منحهم نفس المزايا التي كانت تتحقق لهم

3- **دراسة شراء وكالة سياحية قائمـة أو البـدء في إعـداد وكالـة سـياحية جديـدة لم تكـن موجودة سابقا:**

وذلك يتطلب تحديد الموقع المناسب وذلك بالاتصال بالموردين أولا، وإبداء الرغبـة في عمل وكالة سياحية سواء بافتتاح مكتب جديد أو شراء وكالة قائمة و التعرف على نصـائحهم، فكل ذلك يفيد في إلقاء الضوء على المكان المناسب.

وقد يكون من الأفضـل شراء وكالـة قائمـة بـدلا مـن اتخـاذ الخطـوات لافتتـاح وكالـة جديدة فإذا كان الأمر كذلك يتعين عمل دراسة دقيقة من الناحية العملية والماليـة والتعـرف على سمعة الوكالة القائمة في السوق

إذ أن من مميزات شراء وكالـة قائمـة هـو وجـود العـاملين والمـوردين الـذي يقومـون بالعمل بالإضافة إلى أن لهذه الوكالة ارتباطات وتعاقدات مع الموردين وقد يكون لها عملائها أيضا.

أ- اختيار الموقع المناسب:

في حالة عدم إمكانية شراء وكالة قائمة في الموقع المختار وفقا لظروف السوق، فإنه يتحتم تحديد نوع الخدمات التي سيتم التخصص فيها وفقا للمدينة التي سيتم العمل فيها، فإذا تم تحديد المدينة يتعين تحديد الموقع الذي يمكن أن يسهم في الحصول على المبيعات المطلوبة بأن يكون قريبا من المنظمات التي سيتم التعامل معها أو قريبا من أماكن التجارة ومزاولة الأعمال والمشتريات مع الأخذ في الاعتبار أهمية توفر مكان مناسب لإيواء السيارات **Parking Area.**

5- اختيار هيئة العمل: Staff

إن أهم نقطة في بدء العمل تتمثل في الحصول على العمالة، وذلك لأن عمل وكالة السياحة يتوقف على نوعية الأشخاص لأنها منظمة خدمات وذلك بالاتصال بالموردين لكي يقدموا المساعدة في هذا المجال أو بالإعلان وإجراء الاختبارات للمتقدمين. ويفضل أن يراعى في اختيار العاملين الشروط التي وضعتها مؤتمرات الطيران بأن يكون لدى وكالة السياحة عامل على الأقل ممن له خبرة لمدة سنتين – على الأقل – في شركات الطيران.

-تشييد المكتب : Setting Up the Office

إن عملية تشييد مكتب أو وكالة السياحة والسفر يحتم أن تتوافر فيه المزايا التالية:

- الجاذبية عن طريق اختيار الديكور المناسب.
- اختيار الملصقات والإعلانات المضيئة والتي يجب أن يتم وضعها بطريقة فنية وملفتة للنظر.
- خريطة للعالم تتحدد عليها المواقيت في مختلف مدن العالم.

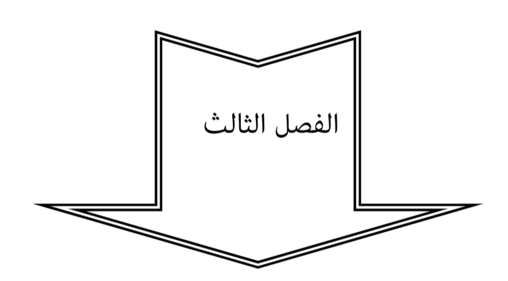
- مكان مناسب لاستقبال العملاء ووضع عارض للمطبوعات السياحية لتكون في متناول الزائرين وقريبة من مكان الاستقبال.
- أن يكون مستشاري البيع Sales Men بالقرب من مدخل المكتب والتعامل مع العملاء مباشرة.
- تحديد موقع للمدير ليتوفر له الإنفراد والقدرة على ملاحظة العمل في الوقت نفسه وأن يكون لديه مكان مناسب لاستقبال الضيوف.
- الاستفادة من الموقع إذا كان مطلا على الشارع في إقامة نافذة عرض لاجتذاب العملاء وإعطاء صورة مشرحة للمقر وعرض نماذج الرحلات وأسعارها وشروطها بصورة جذابة.
- طلب الحصول على التوكيلات والاعتمادات لدى مؤتمرات الحركة.

وغالبا فإن الحصول على موافقات مؤتمرات الحركة لن يتحقق إلا بعد افتتاح وتشغيل الوكالة وذلك لإمكان إعطاء الفرصة لممثلي المؤتمرات للتحقق من الموقع والشروط التي يجب أن تتوفر بالنسبة للعاملين ....الخ

- إعداد قائمة البريد

-حملة الافتتاح:

- الإعلان عن الافتتاح عن طريق الجرائد والمجلات.
- استخدام قوائم البريد Mailing Lists لتوجيه خطابات مباشرة إلى العملاء المرتقبين
- الحصول على كافة المطبوعات والملصقات التي يعدها الموردين.
- استغلال التلفزيون أو الراديو في الإعلان.
- الدعوة لحضور الافتتاح الرسمي وتقديم جوائز بهذه المناسبة.



الهيكل التنظيمي لمكاتب وشركات السياحة والوصف الوظيفي للعاملين فيها

- **أقسام مكاتب السياحة والسفر**
- **توصيف الوظائف في وكالة السياحة والسفر**
- **صفات مدير الوكالة السياحية الجيد**
- **قواعد التوظيف**
- **المهارات الفنية في أعمال مكاتب السياحة والسفر**

الفصل الثالث

الهيكل التنظيمي لمكاتب وشركات السياحة والسفر والوصف الوظيفي للعاملين فيها

كما نعلم فإن كل منظمة أو منشأة لا بد أن يكون لها خريطة تنظيمية أو هيكل تنظيمي يقوم بتنفيذ أولويات وواجبات المنظمة التي قامت من أجل تنفيذها وتقوم بذلك استنادا على علاقات وأعمال بين إدارات وأقسام هذه المنشأة بشكل متوازن من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.

إذا مكاتب وشركات السياحة يمكن اعتبارها واحدة من هذه المنظمات من حيث اشتراكها في التوزيع الوظيفي والأقسام المتواجدة فيها والخدمات المقدمة من قبل المكاتب السياحية التي يجب أن يراعى فيها الدقة والتنسيق.

- أقسام مكاتب السياحة والسفر :

هناك عدة أقسام توجد عادة في المكاتب السياحية نذكر أهمها وهي[1].

1- قسم التذاكر والحجوزات :

عادة ما يكون هذا القسم بواجهة المكتب الرئيسي بحيث يمكن اعتباره وكأنه قسم استقبال واستعلامات بالإضافة إلى عمله المعروف. ويقوم هذا القسم بتقديم خدمة بيع التذاكر والحجوزات والإجابة على أسئلة العملاء وتقديم كافة المعلومات اللازمة لهم والاحتياطات الواجب اتخاذها عند السفر

(1) آسيا الأنصاري وإبراهيم عواد، إدارة المنشآت السياحية، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ،ط1 ،2002،ص44.

والإجابة على استفساراتهم مع مراعاة جهل المسافرين بمثل هذه الأمور، وذلك بأسلوب بسيط وواضح.

ويتميز العاملين في هذا القسم بإجادتهم للغات أجنبية وقدرتهم على توصيل المعلومات اللازمة فضلا عن قدرة العاملين على استعمال نظام (Galileo) الذي يشمل أهم تفاصيل أعمال الحجز وأسعار الرحلات.

كما يرتبط هذا القسم بعلاقة مباشرة مع قسم المحاسبة ،وذلك لأن هذا القسم يقوم بتحصيل ثمن التذاكر من العملاء مباشرة وتحرير إيصالات الاستلام لهم وتكون علاقتهم مع قسم المحاسبة من خلال مراجعة هذه الإيصالات بشكل فوري عادة كل ستة شهور أو سنة ثم يقدمها للمحاسبة من أجل مراجعتها وتدقيقها وبعد التأكد يتم رفع الكشوفات إلى قسم الإدارة من أجل الموافقة عليها واعتمادها.

2- قسم المحاسبة:

يتولى هذا القسم جانب مهم من أعمال المكتب حيث أنه يقوم بالأعمال المحاسبية وإعداد كشوفات وأصول المعاملات المحاسبية وكشوفات موظفي المكتب ورواتبهم. ويقوم أيضا بتنظيم فواتير المكتب ومصروفاته والإيصالات وصرف الشيكات الداخلية وتحديد الشيكات الصادرة بعد موافقة وتوقيع الإدارة عليها للمتعاملين مع المكتب مثل : المنشأة الفندقية والاستراحات وغيرها.

كذلك يقع على عاتق هذا القسم مهمة إعداد ميزان المراجعة للمكتب وحساب الأرباح والخسائر، وهو يحتوي على قسم فرعي يهتم بالضرائب وبالنواحي القانونية لأعمال المكتب من حيث علاقته مع وزارة السياحة وكذلك تقديم الكشوفات السنوية لغايات الضرائب والرسوم وغيرها .

3- قسم السياحة:

يمكن تشبيه عمل هذا القسم وكأنه رجل العلاقات العامة للمكتب فعمله أشبه ما يكون بحلقة الوصل بين المكتب والمنشآت التي يتعامل معها المكتب من فنادق وشركات واستراحات

ومن أعمال هذا القسم إعداد البيانات الضرورية والجداول اللازمة عن رحلات الأفراد وتنظيم هذه البرامج وتقديمها إلى قسم الإدارة ،ويتولى هذا القسم أيضا الرد على جميع الرسائل التي ترد للمكتب من المكاتب الأخرى ومن الشركات التي تقوم بإرسال المسافرين والعملاء (المجموعة السياحية). ويقوم هذا القسم بتأمين الحجوزات في الفنادق حسب الدرجات وكذلك بمخاطبة شركات النقل السياحي بهدف تأمين المواصلات اللازمة للسياح من المطار إلى الفندق وإلى الأماكن السياحية .

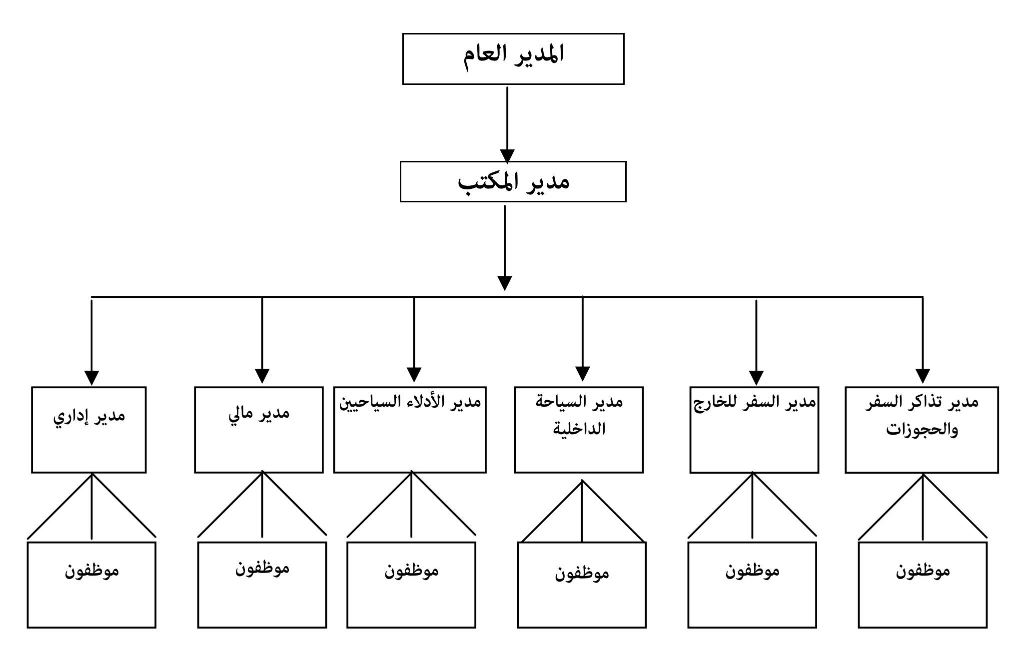
ويتضح مما سبق أن المكتب السياحي عبارة عن تركيبة من عدة عناصر مختلفة من الأقسام والمكاتب التي ترتبط فيما بينها بعلاقات تبادلية وتعتمد على بعضها البعض. ولكن في كثير من الأحوال تكون عملية إدارة وكالات السياحة والسفر عملية معقدة وصعبة للغاية وذلك لعدة أسباب منها:

(أ) يلعب الجانب الاجتماعي دورا مهما حيث تختلف العادات والتقاليد وكذلك مستوى الوعي والإمكانيات العلمية فالتعامل مع الآلة يكون أسهل بكثير من التعامل مع الإنسان .

(ب) وجود نوعين من العلاقات المترابطة مع بعضها البعض بشكل أفقي أو عمودي.

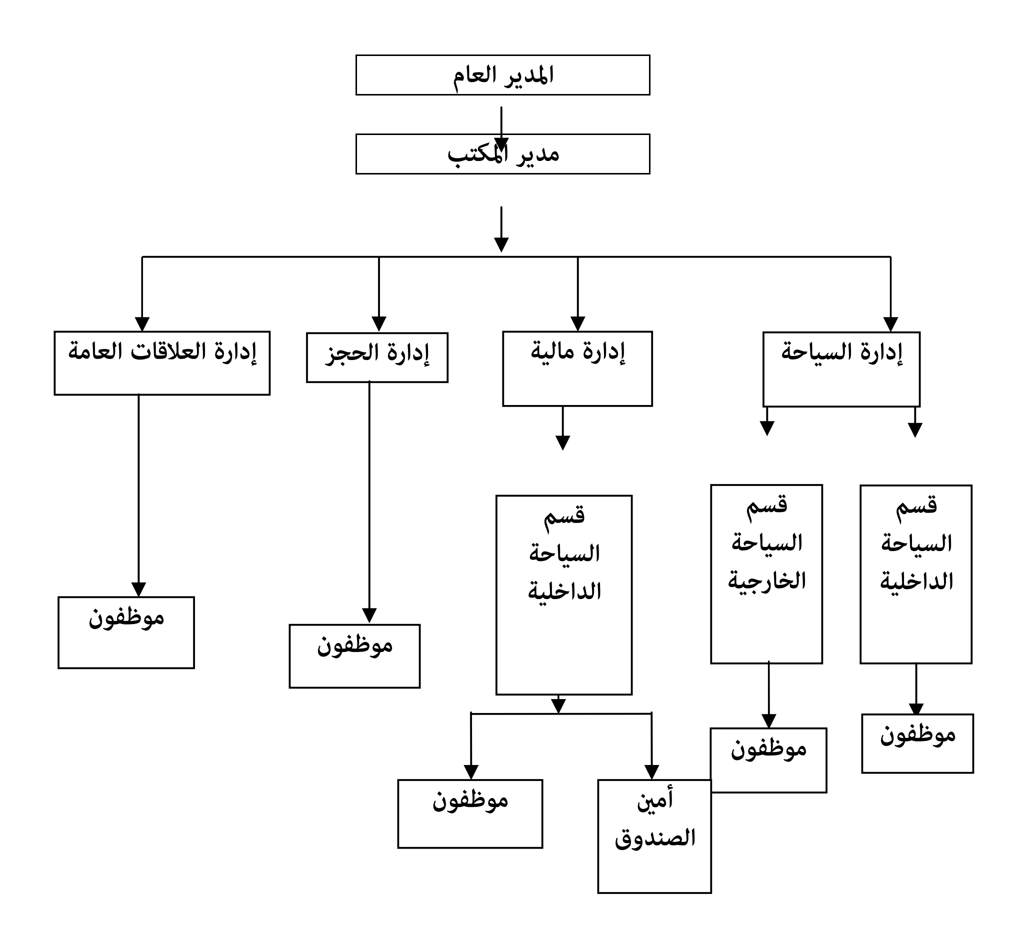
فلو نظرنا لأية شركة سياحية كمثال نجد أنها الجزء من الشركات السياحية الكبيرة وهـي في ذات الوقت تتكون في داخلها من مجموعة من الأقسام. وبالتالي فهي تحافظ باستمرار على علاقات أفقية مع الشركات الأخرى (مثل :وكالات السياحة والسفر ،الفنادق ،وشركات النقل وغيرها)[1].

وفيما يلي نموذجان للهيكل التنظيمي لمكاتب سياحة وسفر(1)



نموذج رقم (1)

(1) محمود الديماسي وآخرون ،تخطيط البرامج السياحية ،عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع ،ط1 ،2002 ،ص91.



نموذج رقم (2)
شكل رقم (1): الهيكل التنظيمي لمكاتب السياحة والسفر

إن إدارة الأفراد هي من أهم الوظائف الحيوية في أعمال وكالات السياحة والسفر وقد يتم اختيار الموقع المناسب وإعداد الحملات التسويقية الممتازة والحصول على الموقف المالي القوي وكذلك الآلات والمعدات والتجهيزات الفنية التي يحتاج إليها العمل والتشغيل الناجح.... ولكن كل هذه المميزات يمكن أن تضيع إذا ما كانت وكالة السفر ينقصها العمالة ذات المعرفة والخبرة والكفاءة والإخلاص.

حيث أن العمل في وكالات السفر يقوم أساسا على تقديم خدمات إنسانية وخدمات معنوية، والمنظمات الخدمية تبني شهرتها ودرجة إتقانها على طريقة أداء الأفراد لأعمالهم وأسلوبهم في تناول هذه الأعمال مع العملاء .

- **توصيف الوظائف في وكالة السياحة والسفر :**

إن الإدارة السليمة تتوقف على مدى إمكانية إيجاد التوافق بين الوظيفة والموظف وكذلك بين العامل والوظيفة.

ولذلك يتعين تحليل الوظائف الذي يقودنا إلى إعداد الوصف الوظيفي الذي يسهل من مهمة المدير في اختيار الشخص المناسب لكل وظيفة. وجمع البيانات حول الوظيفة يتضمن الآلات والمعدات التي يتم استخدامها والمواد المستعملة والمهارات والقدرات المطلوبة في استخدامها.... ومن خلال الوصف الوظيفي تتضح القيمة النسبية لكل وظيفة[1].

وفيما يلي توضيح موجز لمستويات العمل بوكالة وشركة السياحة والسفر والمهام التي تتبع كل مستوى.

---

(1) عبد الرحمن سليم، مرجع سابق ،ص136

أولا : المستوى التنفيذي :

وهو يتولى ويشرف على المهام الرئيسية التالية :

- توصيل وتسليم المكاتبات والمراسلات.
- الأرشيف.
- القيد في الدفاتر.
- المراجعة.
- الكتابة على الآلة الكاتبة.
- المراسلات
- استقبال الطلبات
- تشغيل الآلات

ثانيا : المستوى الإشرافي :

ويتولى ويشرف على المهام التالية :

- عمليات البيع
- الاستشارات
- الإدارة
- وضع السياسات
- القيام بتمثيل الوكالة

وفيما يلي ترتيبا للوظائف الرئيسية في وكالة السياحة والسفر :

1- كاتب لوكالة السياحة والسفر :

وهو يعتبر تحت التدريب لوظيفة مستشار سفر وعمله عموما يشتمل على المهام التالية[1].

(1) عبد الرحمن سليم، نفس المرجع السابق، ص138.

- استخدام التليفون
- الكتابة على الآلة الكاتبة
- استعمال الآلات الحاسبة
- أعمال المخازن
- مسؤولية تخزين التذاكر
- استلام وتوزيع البريد
- تنظيم ملفات العملاء ومراجعتها
- تقديم المعلومات الأساسية من الجداول والبرامج
- إصدار تذاكر الطيران والسكك الحديدية
- معلومات أساسية عن الجغرافيا .

2- مستشار السفر: Travel Consultant

وهو نفسه وكيل السفر **Travel Agent** - وسيتم التحدث عنه في الفصل التالي بشكل أكثر تفصيلي، وهو عموما مسئول عن المبيعات ويزاول الأعمال التالية :

- استعمال التليفون
- استعمال الآلة الكاتبة والآلات الحسابية
- تقديم المعلومات السياحية سواء على التلفونات أو في داخل المكتب
- حجز الرحلات
- لديه معلومات كافية عن المناطق السياحية ووسائل النقل
- استخدام الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الكمبيوتر
- تقديم الاستشارات للعملاء حول أماكن السفر والرحلات و وسائل النقل والبرامج وأماكن الإقامة.

- إعداد الردود والتوقيع عليها بموافقة المدير
- إعداد القسائم والشيكات للتوقيع عليها من قبل المدير.
- وغالبا فإنه يحمل مؤهلا عاليا ولديه خبرة في العمل لا تقل عن سنتين.

3- مستشار سفر أول :

يزاول أعمال الإشراف ويقوم بعمل المدير (نائب) في حالة غيابه وهو يتولى المهام التالية :

- يتولى الأعمال الخاصة بالمنظمات التجارية .
- يحيط باستخدام واستعمال الأجهزة الآلية الموجودة في الوكالة
- يتولى إعداد البرامج والرحلات والأعمال التي تحتاج إلى خبرة أدق
- تقييم المنتجات والرحلات التي سيتم عرضها في الوكالة
- الاتصال بالموردين **Suppliers** وتطوير العلاقات معهم، والمستشار الأول لديه عادة معرفة كاملة بالجغرافيا والمواقع السياحية وإعداد الأسعار وقدرة إشرافية وهو غالبا يحمل شهادة جامعية وخبرة لا تقل عن (5) سنوات.

4- مدير الوكالة السياحية (مكتب السياحة):

مسئول عن كافة أعمال الإدارة والتشغيل للمكتب السياحي وقادر على تنمية المبيعات وتحقيق الأرباح والرقابة على التكاليف ويمكنه القيام بأعمال الحجز وإعداد الرحلات وكافة الأعمال المطلوبة سواء للعملاء والأفراد أو للمنظمات ولكنه يفوض أيضا هذه الأعمال لآخرين:

- يملي المراسلات ويوقع عليها
- تقديم التقارير إلى صاحب المنشأة
- المحافظة على العلاقات مع الفروع الأخرى

- تدريب العاملين وتقييم أعمالهم وقيادتهم أثناء العمل
- إعداد خطط العمل والبرامج والميزانيات التقديرية والتنبؤات قصيرة وطويلة الأجل.
- توجيه وإعطاء الأوامر والتعليمات للإدارات والأقسام الأخرى.

وتجدر الإشارة إلى أن مساعد مدير المكتب يقوم بمعظم الأعمال التي يقوم بها مدير المكتب.

-صفات مدير الوكالة (مكتب السياحة)السياحية الجيدة :

1- يفضل أن يكون للمدير خبرة سابقة في عمل وكالات السفر أو الأعمال المرتبطة بها، وأن يكون قد تحقق له سفريات كثيرة للخارج.

2- القدرة على الاتصال والتفاهم مع العملاء وكذلك العاملين بالمنظمة .

3- المهارة الإدارية والأمانة في كافة العمليات التي يزاولها [1].

كذلك فإن المدير يحب أن يكون على استعداد للاستماع وجمع المعلومات والحقائق وإعطاء القرار في الوقت المناسب وأن يكون له الكفاءة المناسبة في التشاور مع زملائه في العمل ومساعدتهم في أداء واجباتهم والاجتماع بهم بين الحين والآخر بهدف مناقشة ما يواجه المنظمة من مشكلات أو تغييرات.

والمدير الجيد أيضا هو الذي يعرف كيف يفوض سلطاته وصلاحياته إلى الآخرين وتدريبهم وأن يتفرغ للإشراف ووضع السياسات والخطط وأن لا يغرق نفسه في تفاصيل العمل ويترك ذلك لمعاونيه.

(1) www.wtgonline.com

وينبغي أن يكون لدى المدير القدرة على الإبداع **Creativity**، ويتحقق ذلك من خلال التفكير المستمر في طرق جديدة لزيادة المبيعات أو لرفع كفاءة العمل ولذلك يتعين أن يكون لديه الوقت الكافي لذلك.

بالإضافة لذلك ينبغي على المدير أن يتولى إدارة أعمال المكتب، وأن يكون لديه الإلمام الكافي بأعمال الوكالات والشركات الأخرى المنافسة وأن يكون قادرا على إعداد الدفاتر والوثائق والقسائم اللازمة لأعمال المكتب.

وأن يكون على دراية في تنظيم العمل وتوزيع الأمكنة وإدخال التعديلات اللازمة التي يكون مرغوبا فيها. كذلك أن يكون لديه الاهتمام الكافي بتدريب الآخرين وتدريب نفسه أيضا عن طريق إجراء الرحلات التعليمية للتعرف على الأماكن الجديدة وحضور الاجتماعات والندوات ومقابلة العملاء والموردين.

وفي دراسة حول الصفات المميزة للمدير الجيد اتضح أنه من الواجب أن تكون لديه القدرات التالية[1]:

1- ذو شخصية قيادية قادرة على تحمل المسؤولية والإبداع والإصرار على التنفيذ.
2- مفكر ومحلل للمشاكل وقادر على إيجاد الحلول
3- شخصية ذات علاقات إنسانية تتميز بالاستقرار العاطفي، اجتماعي، وحذر مقدر للمواقف، متعاون ومتفائل دائما.
4- أن يكون قادرا على التعامل مع الآخرين سواء في التعبير أو في المخاطبة الشفهية والكتابية.
5- ذو مهارة وخبرة فنية في مجال العمل الذي يتولاه.

(1) عبد الرحمن سليم، مرجع سابق، ص 140.

إذا فالمدير يجب أن يكون قادرا على التعامل مع كل الناس حيث أنـه مسـئول إداري ومدرك ومتفهم للنواحي النفسية والمالية بالإضـافة إلى كونـه مخطـط ومـاهر وموصـل جيـد للمعلومات والأفكار ورائد.

- **قواعد التوظيف :**

إن العمود الفقـري في كيـان وكالـة السـياحة هـو هيئـة العـاملين بهـا ومـدى تـوفر النواحي الآتية فيهم وهي :المؤهلات والتدريب، المعلومات والمهارات .

ومن أجل الحصول على العمالة المطلوبة فإنه يتعين معرفـة المصـادر الأساسـية التـي يمكن الاتصال بها أو استخدامها وهي:

1- المنظمات السياحية مثل مكاتب الطـيران - وكـالات السـفر الأخـرى - وتعـد المـنظمات التي تعمل في السياحة قناة ممتازة للحصـول عـلى العمالـة المطلوبـة، ويمكـن الاتصـال بمكاتب الطيران أو رجـال المبيعـات بهـا للاستفسـار مـنهم حيـث يكـون يتـوفر لـديهم المعلومات عن الأشخاص الراغبين في التوظيف أو الحصول على وظائف جديدة.
2- وكالات التوظيف الحكومية والخاصة والتي يمكن الاتصال بهـا وتقـديم توصـيف الوظيفـة المطلوبة بشكل دقيق ومفصل حيث تقوم الوكالة بإرسال طالبي الوظيفة ليجروا المقـابلات اللازمة مع مسئول وكالة السفر.
3- المعاهد العلمية والفنية: والتي تعمل في مجـال التعلـيم والتـدريب السـياحي وخاصـة فيما يتعلق بأعمال وكالات السياحة والسفر. والكثـير مـن المعاهـد المتخصصـة والفنيـة يكون لديها مكاتب لتوظيف الدارسين فيها وتقوم وكالات السفر بالاتصال بها للحصـول على العمالة المطلوبة.

4- الإعلان في الجرائد: وهو يعد أسرع الوسائل في الحصول على طلبات التوظيف ألا أنه يفضل اختيار الجريدة اليومية الأوسع انتشارا والتي يكون لديها شهرة في مجال الإعلان. والإعلان الجيد هنا هو الذي يبدأ بذكر اسم الوظيفة ثم المواصفات الضرورية في الموظف من حيث المؤهل والخبرة والصلاحيات التي يجب أن تتوافر فيه.

كذلك فإن من الأسس الأخرى في قواعد التوظيف هناك ما يلي:

- تقديم الائتمان إلى الأفراد والمنظمات وفقا للمعايير والسياسات المعمول بها.
- أن يتمتع بسلطات الاتفاق لشراء المطبوعات ومتطلبات العمل والصندوق والسفر وحسن الاستقبال .
- حضور الاجتماعات والندوات والمناسبات الاجتماعية وتمثيل المنظمة .
- عقد الاجتماعات مع المالك أو من هو أعلى في الدرجة فيما يتعلق بترقية العاملين وتقارير العمالة والتشغيل.
- يفضل أن يكون حاصلا على مؤهل جامعي و حاصل على دورات وبرامج تدريبية في أعمال شركات السياحة، وله خبرة سابقة في العمل في وكالات السفر والسياحة لا تقل عن (5) سنوات بالإضافة لامتلاكه الخبرة في إعداد البرامج والقدرة العالية في مجال المبيعات والمعرفة الواسعة والخبرة الشخصية في مجال السفريات والجغرافيا، وذلك بالإضافة إلى الصفات الشخصية التي ينبغي أن يتمتع بها المدير. وفي حالة وقوع مسؤولية الإدارة على مالك وكالة السفر فإن المدير الناجح يقوم بتفويض مسؤولياته حتى يتفرغ لأعمال التخطيط والإشراف على الأعمال التي يحتاج إليها العميل ومثل هؤلاء المدراء ينبغي أن يكون لديهم الإلمام الكافي بكافة الأعمال.

- المهارات الفنية في أعمال مكاتب السياحة والسفر :

وهذه تتعلق بالجوانب الفنية في أعمال مكاتب السفر مثل:

القدرة على إعداد ترتيبات السفر التحقق من الأسعار و اختيار الأنماط الملائمة في مجال السفر والإقامة، القدرة على استنباط المعلومات واستخدام المطبوعات والأدلة السياحية والكتالوجات العديدة التي تتناول النواحي المرتبطة بالسفر مثل: جداول الطيران وخطوط الملاحة والسكك الحديدية والإجراءات المتعلقة بتأشيرات السفر المتعلقة بالدخول والخروج والقواعد والإجراءات النقدية.

- مهارات الاتصالات:

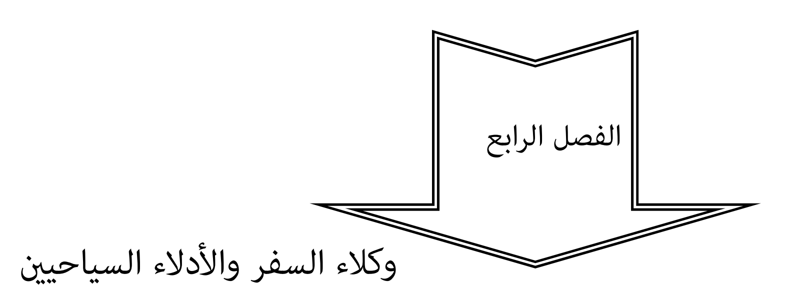
وهذه تتضمن الاتصالات الشفهية والمكتوبة بين الوكيل السياحي من جهة ،والعملاء والموردين أو المشرفين أو الزملاء من جهة أخرى فمن المعروف أن سمعة وكالة السفر تبنى على مدى مقدرة الموظفين فيها على إجراء الاتصالات سواء عن طريق استخدام التلفون أو بالرد على أسئلة واستفسارات العملاء مباشرة أو باستخدام المراسلات. حيث أن مهارات الاتصالات هي الوسيط بين مهام تقديم التوجيهات والإرشادات ومهام إعداد الترتيبات ويطلق عليها أيضا بمهارات البيع إلا أنه في وكالات السفر يفضل استعمال لفظ الاتصالات بدلا من البيع.

- مهارات العمل في نطاق المجموعات:

وهذا النوع من الأنواع الهامة جدا في عمل وكالات السياحة والسفر، إذ يتوقف عليه النجاح في تطبيق واستخدام المهارات الفنية ومهارات الاتصال عن طريق توافر القدرة في التعامل بين أفراد هيئة العمل بالمكتب وبين استكمال النواحي المتعددة من الخدمات والمنتج السياحي بتعاون الجميع

في إعطـاء الصـورة الكاملـة حيـث أن المهـارة الفنيـة ومهـارات الاتصـالات يمكـن تطويرهـا وتحسينها إذا ما كان لدى وكالـة السـفر الأفـراد الـذين يتمتعـون بالمقـدرة عـلى نقـل هـذه المهارات إلى الآخرين.

ولهذا فإن دور مدير وكالة السياحة والسفر يظهر في هذا المجال عن طريـق علاقاتـه مع العاملين معه وإبراز الجانب الإنساني في التعامل معهم ومحاولـة حـل مشـكلاتهم وعـدم إشاعة التفرقة بينهم بل يكون التعامل معهم جميعا عـلى أسـاس المسـاواة. وبهـذا الأسـلوب يمكن للمهارات الفنية وغيرها أن تتدفق من أعلى إلى أسفل وكذلك على المستوى الأفقي مـن أجل بناء الصورة المتجانسة والمتكاملة لأعمال وكالة السياحة والسفر.



وكلاء السفر والأدلاء السياحيين

أولا: وكيل السفر (الموزع)

- مفهوم وكيل السفر
- دور وكيل السفر
- مهارات وكيل السفر
- العوامل المساعدة في تنمية مهارات وكيل السفر
- الكلف التشغيلية وعمولة وكالة السفر
- مزايا وعيوب وكيل السياحة والسفر

ثانيا: الأدلاء السياحيين

- تعريف الأدلاء السياحيين
- الوصف الوظيفي للأدلاء العاملين في مكتب الأدلاء السياحيين.
- تنظيم تقديم خدمة الأدلاء السياحيين
- الهيكل التنظيمي لمكتب الأدلاء السياحيين

الفصل الرابع
وكلاء السفر والأدلاء السياحيين

أولا : وكيل السفر (الموزع) Travel Agents

يمكن دراسة وكلاء السفر من خلال الفقرات التالية :

1-مفهوم وكيل السفر :

يمكن أن يعرف وكيل السفر على أنه (عبارة عن حلقة وصل ما بين المجهز الرئيسي لمختلف خدمات السفر ومشتري السفر) وهو يمثل شركات طيران متعددة أو ناقلين آخرين ومناطق إقامة ومنتجي رحلات[1].

وبصورة عامة فإن وكيل السفر يحصل على أرباحه من العمولة التي يتلقاها من مبيعات النقل والإقامة أو الرحلات المرزومة - والرحلة المرزومة هي عبارة عن تشكيلة واسعة من خدمات النقل والإقامة ووسائل الراحة والتسلية وربما خدمات أخرى تباع للسياح كعطلة واحدة منفردة وبسعر موحد - وكيل السفر أيضا لا يحمل معه مخزونا ولا يقوم بالشراء باسمه لأي منتج سياحي. و وكيل السفر يمكن أن لا يتخصص بمنطقة القصد المرغوبة من قبل المسافر المحتمل أو مناطق القصد المعلن عنها والتي يعتقد الوكيل أنه سيبيع رحلات إليها.

---

(1) مثنى الحوري وإسماعيل الدباغ ،مرجع سابق ،ص 203.

كـذلك يمكـن لوكيـل السـفر أن يـنظم أو يرتـب الـرحلات لكـن عـلى أسـس فرديـة وبإمكانيات محددة. وتكمن أهمية وكيل السفر في كونه رجل أعمال غير متحيـز ومسـتقل يمكنـه أن يـوفر للزبـون العـرض المناسـب لـه، وبالتـالي فـإن وكيـل السـفر يعـد بالنسـبة للمستهلكين بمثابة مستشار سفر وبالنسبة للمجهزين فهو أحد منافذ البيع.

2- دور وكيل السفر :

إن وكيل السفر هو مجرد وسيط أو سمسار **Broker** فهو لا يشـتري السـفر لـكي يقـوم بإعادة بيعه إلى المستهلك، ولكن حينما يقرر الزبون شراء رحلة فـإن الوكيـل يبلـغ الشركة أو منتج الرحلة المعني برغبة الزبون لذلك فهو غير ملزم بالتخلص من المنتجـات التـي اشـتراها وذلك لأنه لا يشتري أصلا.

وبشكل عام فإن دور وكيل السفر ينحصر فيما يلي[1]:

1- تقديم مواقع أو منافذ بيع لشركات السفر ومنتجي الـرحلات حيـث أنهـم يتصرفون في تلك المواقع كـوكلاء حجـز للـرحلات المرزومـة أو أيـة خـدمات أخـرى متعلقـة بالسـفر كالنقل والإقامـة، نـوع الطعـام ،مكاتـب تـأجير السـيارات ،حمـل الأمتعـة ،بيـع تـذاكر الحفلات.

2- تقـديم المشـورة والنصـيحة حيـث أنهـم يعملـون (كمستشـاري سـفر)ويعتـبرون مصـدرا للمعلومات الخاصة بالسـفر. وغالبـا مـا تكـون تلـك النصـيحة غـير متحيـزة وذلـك نتيجـة للعمولات المتساوية التي يستلمها الوكيل لقاء البيع من قبل المجهزين أو المنتجين.

---

(1) محمود الديماسي وآخرون، مرجع سابق ،ص44.

3- تقديم خدمات إضافية مثل تأمين السفر، صكوك المسافرين، تبديل العملة وترتيب وثائق السفر.
4- تخطيط الرحلات والجولات بمختلف أنواعها و حسب رغبة المسافر.
5- نقل المسافر والأمتعة بين المطار والفندق.
6- امتلاك جداول حول نقاط اتصالات الطائرات أو القطارات، أجور الفنادق نوعياتها، معلومات حول الطقس في مناطق القصد المختلفة وغير ذلك.
7- الإبقاء على خزين من منشورات السفر وعرضها في محالهم وشبابيكهم كالبوسترات والملصقات.
8- التوسط لدى الشركات في حالة شكوك المستهلك و ذلك من خلال معالجة المشكلات وحلها وتذليل العقبات.
9- تهيئة الحجوز للمناسبات العالمية الكبرى مثل الألعاب الأولمبية وغيرها.

3- مهارات وكيل السفر :

بسبب التغيير اليومي لعمل وكيل السفر، فإن على الوكيل أن يمتلك أخر المعلومات حول الأجور والجداول وتغيير طرق الرحلات والمنتجعات والكثير من المعلومات العسيرة والمفصلة والتي يجب على الوكيل أن يتعلمها في عمله. إذ تجابه الوكيل تحديات مستمرة للبقاء على معرفة دائمة بالتغيرات في المواعيد والأجور فالعالم كله هو ضمن مجاله الدراسي. وبشكل عام فإنه يمكن الحصول على تلك المعلومات عن طريق منشورات السفر التي تعد من الأدوات الهامة للوكيل حيث أنه عن طريقها يمكن له أن يقوم بتزويد الزبون بجميع توصيات المسافر على أساس المعلومات الأخيرة والدقيقة الممكنة والتي تتلاءم واحتياجات الزبون.

وبصورة عامة فإن المهارات المطلوبة من قبل وكيل السفر هي:

1- القدرة على إصدار التذاكر.
2- معرفة جغرافيا العالم ،وبخاصة مطارات المدن الكبرى ورموز شركات الطيران المستخدمة في تذاكر الطيران.
3- يجب أن يكون على علم بمعرفة مناطق الوقت **Time Zones**، وكيفية التحويل من وقت لآخر.
4- امتلاك المعرفة الكافية عن الزبائن (كمستهلكين) حتى يكون قادرا على الربط بين المستهلك ومدى توافر المنتجات.
5- القدرة على المحافظة على خزين من التذاكر الأخرى وتسجيل المعلومات بدقة.
6- أن يتمتع بقدرة محاسبية ومالية ولو محدودة.
7- امتلاك مهارات تسويقية لترويج المنتج.
8- القدرة على تشغيل أنظمة حجوز الكمبيوتر.

وبالرغم من كل هذه المهارات التي يمتلكها الوكيل إلا أن عمله من الصعوبة بحيث نجده أحيانا غير قادرا على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال السفر.

4- **العوامل المساعدة في تنمية مهارات وكيل السفر :**

نظرا للتغيرات المستمرة في حالة السوق السياحية وحركة السفر فهناك (3) عوامل رئيسية تساعد على مواجهة تلك المشكلات وهي[1].

أ- التدريب:

من المعتاد أن يتم تدريب الوكلاء من قبل شركات الطيران ومجهزي السفر ومنتجي الرحلات الكبار حيث تنظم كورسات تعليمية للوكيل المبتدئ ودورات

(1) Donald E. Lundberg. The Tourist Business, Van Nostrand N.Y.:USA,1990,P. 96.

تدريبية (تطويرية) للوكيل ذو الخبرة المتوسطة بالإضافة إلى أنها تقدم كورسات في المستوى الإداري (مستوى المبيعات)، وأكثر التدريب يتم في وقت العمل وفي الوقت الذي يقضيه الموظف في الوكالة (أي بطريقة التدريب في موقع العمل).

ب- استخدام الكمبيوتر:

إن نشاط وكيل السفر يتطلب نظاما يوفر الحجز بوقت قصير وبصورة فورية، كما ويتطلب نظام للتعديلات والإلغاءات وإعطاء معلومات دقيقة حول الأجور المعقدة أو شروط السفر والإكمال السريع للوثائق بالإضافة لتقديم معلومات محاسبية وإدارية وكل ذلك يتوفر في أنظمة الكمبيوتر التي تستخدمها الوكالات والتي تكون مصممة إما لتعمل بمعزل أو تكون مرتبطة مع أنظمة حجوز مجهزي السفر. بلا شك فإن وكيل سفر المستقبل سوف يمتلك طريقة جاهزة لاستدعاء معلومات أكثر عن طريق الكمبيوتر وسوف يكون قادرا على استدعاء ليس فقط معومات حول الأجور والطرق فقط بل حول توقعات الطقس حول العالم والأحداث الحالية في مناطق القصد الأكثر شعبية وغيرها.

هذا ومن الممكن أن تقوم أغلب الوكالات بإتباع الخطوط الجوية الرئيسية ومنتجي الرحلات (مقدمي خدمات السفر عموما) عن طريق تزويدهم بكمبيوتر مرتبط بهم و بكلفة قليلة. إلا أنه ومع تقدم الوقت وتطور أنواع أجهزة الكمبيوتر فإن ذلك لن يكون مقيدا بالوكلاء أنفسهم بل ويمكن أن يكون متواجدا في الأماكن العامة التي يمكن للمسافرين أن يكونوا قادرين من خلالها على القيام بأعمال الحجز مباشرة وبأنفسهم، وبذلك ينتهي دور الوكلاء في كونهم حلقة الوصل بين المستهلكين أو المجهزين لخدمات السفر.

ج- الرحلات التعريفية:

إن نسبة كبيرة من الوكلاء يعتبرون الرحلات التعريفية على أنها عاملا مهما في التأثير على توصيتهم لمنطقة معينة للزبون. وغالبية الوكلاء مهتمون بجاذبية السفر المخفض لتلك الرحلات حيث أن أغلب وكلاء السفر هم في الأساس يمثلون مجموعة عريضة من المسافرين يحصلون على كل فرصة متاحة لزيارة الأماكن الجديدة والمختلفة.

والرحلة التعريفية هي رحلة دراسية منظمة من قبل المجهزين (شركات نقل وإقامة) منتجي رحلات أو حتى مكاتب سياحية وطنية تنظم لوكلاء السفر وذلك لتزويدهم بمعرفة منتج لمنطقة قصد أو خدمة جديدة، أو لمكافئة الكادر لأداء مبيعات سابقة .

كذلك فإن للرحلات التعريفية فائدة ترسيخ معرفة المنتج بصورة أكثر تأثيرا من أية صورة أخرى. وتلك الرحلات غالبا ما ترتب للوكلاء بكلفة قليلة أو من دون كلفة حيث أن أغلب الرحلات يتم تقليل كلفتها إلى أقل حد ممكن. إذ تشترك في تلك الرحلات شركة طيران تتعاون مع الفنادق لتقليل الأجور إلى أقل حد ممكن غير أن تلك الرحلة تتطلب من الوكيل سنة واحدة من العمل المخلص والمثابر. ويتم اختيار المرشحين من الوكلاء بصورة حذرة ودقيقة جدا وذلك عن طريق مراقبة الوكلاء وتفحص أرقام مبيعات الوكلاء ومن ثم اختيار الوكلاء الأكثر ملائمة لتلك الرحلة.

5- الكلف التشغيلية وعمولة وكالة السفر :

إن الاشتغال كوكيل سفر يتطلب استثمار رأس مال قليل نسبيا حيث لا يوجد هناك مخزون يجب شراؤه وهذا أدى إلى التكاثر السريع للوكالات

بعد بداية الستينات من القرن الماضي وتسارع تلك العملية في الثمانينات مـن القـرن نفسـه حتى سبق نمو وكالات السفر بحد ذاته.

وبشكل عام فإن كلف ومصاريف وكالـة السـفر تتمثـل في رواتـب المـوظفين والماليـة والمدير، إيجاد المدير، وتجهيزاته الهاتف والتلكس، البريـد، مصـاريف الدعايـة والـترويج. أمـا بالنسبة للربح الإجمالي لوكالة السفر فهو (8%) من إجمالي المبيعات.

والربحية ترتبط بشكل كبير بنوع العمـل الـذي تمارسـه الوكالـة. وفـيما يخـص إيجار الوكالة فإنه محدد بموقع تلك الوكالة وقد أشار كـل مـن **Mill & Morrisson** في دراسة أجريت عام 1985 إلى أن الموقع المثالي لوكالة السفر هو موقع الطـابق الأرضي المواجه للشارع الرئيسي (الشارع التجاري) حيث أن 60% من الوكالات تقـع في هـذا الموقع مقابل 40% تقع في مواقع أخرى كالشـوارع الفرعيـة والطوابـق العليـا و10% تقع في ممرات التسوق وذلك في الولايات المتحدة الأمريكية.

والجدول رقم (1) التالي يبين الكلف التشغيلية لوكالة السفر[1].

المكون	% من الكلف الكلية
الرواتب	59
الدعاية والترويج	19
إيجار وتجهيزات الوكالة	8
هاتف وتلكس	5
بريد	3
متنوعة	6
الكلية	%100

(1) Donald E. Lundberg , I bid, P. 102

يحصل الوكيل على أرباحه على شكل عمولة يستلمها من مجهزي خدمات السفر لقاء المبيعات التي يقوم بها إلا أن هذه العمولة المدفوعة تختلف باختلاف الوقت وتبعا لمنتج السفر مثلا كانت العمولات النموذجية عام 1986م:

أ- 7- 7.5% على خدمات السفن.

ب- 9% على حجوز الطيران.

ج-10% على حجوز الفنادق.

د- 10% على الرحلات المرزومة.

بالإضافة إلى عمولة تحفيزية تعادل 2.5 %أو أكثر مدفوعة من قبل منتجي الرحلات ومن الجدير ذكره أن أحد أعلى العمولات المدفوعة إلى وكيل ما قد دفعت عام (1977) وقد كانت مقدمة من قبل شركة الطيران الإيطالية وكانت النسبة تساوي 23%[1].

ولكي يكون الوكيل مرخصا تدفع له العمولة يجب عليه أن يحصل على رخصة منظمة النقل الجوي العالمي(IATA) حيث يجب على الوكيل أن يحصل على الموافقات الأصولية الضرورية من تلك المنظمة حتى يكون قادرا على بيع الطيران والحصول على العمولة.

---

(1) Donald E. Lundberg , Ibid, P 110

6- مزايا وعيوب وكيل السياحة والسفر :

إن لوكيل السياحة والسفر عدة وإيجابيات وسلبيات نوضحها فيما يلي [1].

أ- المزايا:

1- يعتبر عمل وكيل السفر مثير وممتع يتيح لمالكه فرصة السفر لجهات متعددة في العالم بأسعار ورسوم منخفضة نسبيا فضلا عن إمكانية الحصول على الخدمات السياحية الممتازة **VIP Treatment**.

2- يساعد في الحصول على معلومات ثقافية وجغرافية وسياسية عن دول العالم.

3- الاستفادة من الخبرة الشخصية والمواهب الخاصة وتقديمها للعملاء وفي ذلك تحقيقا للذات.

4- الحصول على أرباح قد تكون مجزية إذا ما تم الاستفادة من مجالات الإدارة الحديثة والتخطيط الجيد.

ب- العيوب:

1- عمل وكيل السفر شاق ومتعب وغير مرتبط بوقت محدد

2- من أكثر الأعمال دقة وانضباطا فأي خطأ يمكن أن يؤدي إلى خسائر كبيرة للمنظمة.

3- صعوبة الحصول على القوى البشرية الكفؤة لمواجهة كافة عمليات المنظمة .

4- تحمل مخاطر الظروف الطارئة التي قد تضطر الوكالة لإلغاء الكثير من الحجوزات لأسباب اقتصادية، سياسية أو أمنية. وكثيرا ما تفشل الرحلة السياسية المنظمة فتصبح سمعة وكيل السياحة وثقة الوكالة به في مهب الريح.

---

(1) ماهر توفيق، صناعة السياحة ،عمان :دار زهران للنشر والتوزيع ،ط1، 1999،ص163.

ثانيا: الأدلاء السياحيين:

1-تعريف الأدلاء السياحيين:

الأدلاء السياحيين هم الذين يقومون بتقديم خدمات للسياح الأجانب من خلال وكالات السياحة أو وزارة السياحة التي تهتم بهذا العمل وتضع الشروط المناسبة للأشخاص الذين يعملون كأدلاء سياحيين ثم اجتيازهم امتحان اللغات والمعلومات التي تجريه وزارة السياحة حتى يستطيعوا الحصول على رخصة مزاولة عمل دليل سياحي.

ويمكن تعريف الدليل السياحي على أنه الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح ومرافقتهم لأماكن الزيارة المختلفة وتزويدهم بالمعلومات عنها[1].وعلى الدليل السياحي أن يكون حسن الهندام لائق المظهر قادرا على التحدث بلغة أجنبية واحدة على الأقل، وذلك لأن للدليل السياحي الأثر الكبير في إنجاح العلمية السياحية وله دور كذلك في حمل الرسالة الحضارية للسياحة.

واللغة أو اللغات الأجنبية التي يتقنها الدليل هي التي تحدد أي جنسيات من السياح سوف يتعامل معهم حسب اللغة التي يتحدث بها. مع العلم بأن شركات ومكاتب السياحة والسفر لا تقوم بتوظيف الأدلاء السياحيين بشكل رسمي في الشركة وإنما تقوم بتسجيل عناوينهم وأرقام هواتفهم لتقوم بالترتيب المسبق معهم حين الحاجة إليهم.

(1) مروان أبو رحمة وآخرون ،إدارة المنشآت السياحية ،عمان :دار البركة ،ط1، 2001، ص 39 .

2- الوصف الوظيفي للأدلاء العاملين في مكتب الأدلاء السياحيين :

- تنظيم تقديم خدمة الأدلاء السياحيين:

إن خدمة الأدلاء السياحيين تعتبر واحدة من أهم وسائل نشر الدعاية السياحية وتسويق البلد سياحيا بين أفواج السياح القادمين من مختلف أنحاء العالم والذين يمثلون بدورهم جنسيات واهتمامات مختلفة. ولا يقتصر خدمة الدليل السياحي على الأجانب القادمين بل هي تشمل أيضا السياح المحليين والدليل السياحي عادة ما يطلع السياح على جميع نواحي الحياة في بلده من حيث الإرث الحضاري القديم والتطورات الحديثة والتقدم الثقافي والعلمي مما يساعد على توطيد علاقات الصداقة فيما بين السياح الأجانب والدولة المضيفة لهم كما يشعر السياح المحليين بأهمية بلدهم وموقعه بين بلدان العالم المختلفة مما يزيد من انتمائهم وحبهم لبلدهم.

إن عمل الدليل السياحي يتضمن العديد من الأعمال، فهو عمل تنظيمي دعائي وقيادي تنسيقي تسويقي وسائطي يتم من خلال ما يلي[1].

1- الأفواج المنظمة في مجموعات سياحية عادة ما يكون لها برنامج معد مسبقا من قبل مكاتب السياحة والسفر ويكون السياح على علم بهذه البرامج لذا يجب على الدليل السياحي المحافظة على تطبيق البرنامج بشكل كامل ودقيق وبكفاءة عالية.

2- على الدليل السياحي أن يؤمن للسياح زيارة الأماكن وحضور المهرجانات والاحتفالات التي قد تكون مشمولة في برنامج الرحلة فيعمل على حجز التذاكر وتوفير وسائل المواصلات اللازمة لذلك.

(1) آسيا الأنصاري وابراهيم عواد ،مرجع سابق، ص 114 .

3- إن الدليل السياحي يكون وسيطا من خلال تأمين الفنادق، أماكن الترفيه والمطاعم إلى غير ذلك حيث أنه يجري الاتصالات الضرورية مع الجهات المعنية لحجز الأماكن والإشراف على الحسابات ودفع وتوقيع الفواتير.

4- على الدليل السياحي أن يعمل على تنسيق عمله مع المختصين في تقديم الخدمات للسياح مثل شركة المواصلات، المسارح، المطاعم، المواقع السياحية والفنادق، وغير ذلك.

5- يقوم الدليل السياحي ومن خلال عمله بدور القيادي المسئول عن تقديم كافة أنواع الخدمات المناسبة وأن يتأكد من الخدمات الأخرى المقدمة من قبل الشركات والجهات التي تشارك في تنفيذ برنامج الرحلة، وأن ما يقدم من خدمات كان على مستوى عالي من الكفاءة والتي تترك آثارا إيجابية لدى السياح.

6- يقوم الدليل السياحي بدور المنظم والذي يشرف على إخراج برنامج الرحلة بشكل جذاب وممتع تتخلله فترات من التسلية والفكاهة التي يشترك فيها العدد الأكبر من السياح، وبخاصة إذا ما كانت المسافة إلى الأماكن السياحية طويلة فيدخل البهجة والسرور والراحة على نفوس السائحين.

- **إن العمليات التي يقوم بها الدليل السياحي تعتمد على ما يلي:**

1- عدد الأفواج السياحية.
2- أعمار السياح وجنسياتهم.
3- طول أو قصر مدة الرحلة.
4- هدف الرحلة (علمي ،زيارة معارض أو متاحف ....الخ).
5- وسيلة المواصلات المستخدمة.

وفيما يلي شرحا موجزا لهذه الأمور:

1- **عدد الأفواج السياحية:** فإذا كان الفوج السياحي صغيرا فيمكن خدمته بشكل أفضل من حيث توفير الأماكن والإمكانيات وتقديم المعلومات فكل شيء يمكن السيطرة عليه والتحكم به وذلك خلافا لما إذا كان الفوج السياحي كبير العدد.

2- **أعمار السياح وجنسياتهم:** فلا شك أن لأعمار السياح تأثير على الخدمة المقدمة فالشباب يحتاجون إلى التنوع والسرعة في تقديم الخدمات بينما كبار السن يحتاجون إلى وقت أطول وتروي وتعمق أكثر في الرد على أسئلتهم واستفساراتهم والتي غالبا ما تكون تفصيلية. كما أن خدمة الفوج السياحي من جنسية واحدة لها عادات وتقاليد واحدة أسهل مما لو كان الفوج من عدة جنسيات مختلفة في العادات والتقاليد.

3- **طول الرحلة أو قصرها:** له أثر على نوع الخدمة المقدمة فيكتفي بتقديم الشرح والمعلومات في الرحلة القصيرة، بينما في الرحلة الطويلة يقوم الدليل بتقديم المعلومات والدعاية والتنظيم والتنسيق والوساطة والقيادة والعمليات المحاسبية وغيرها.

4- **هدف الرحلة:** يحدد طبيعة العمليات والخدمات التي يقدمها الدليل السياحي.

5- **وسيلة المواصلات:** يمكن لها أن تؤثر أيضا على طبيعة الخدمات المقدمة من الدليل، فإذا كانت الرحلة في الحافلات فإن الدليل السياحي سيتواجد في وسط السياح فتتوافر له فرصة كبيرة لإعطاء المعلومات وإدخال الفكاهة والتسلية على المجموعة السياحية عكس الحال إذا كان السفر في طائرة حيث يكتفي الدليل بإنهاء المعاملات الرسمية في المطار والإشراف على أمتعة المسافرين .

إن الدليل السياحي يقوم بتقديم خدمات للسياح المنظمين في مجموعات وللسياح غير المنظمين في مجموعات ولا تختلف الخدمات المقدمة للسياح المنظمين أو غير المنظمين في مجموعات كثيرا عن بعضها البعض .

ويمكن وصف الخدمات السياحية المقدمة من الدليل السياحي لمجموعة سياحية منظمة فيما يلي[1].

أ- استقبال المجموعة السياحية ثم توديعها بعد انتهاء الرحلة

ب- تأمين مرافق النوم المناسبة للمجموعة والحرص على أن تكون المجموعة في مرفق واحد للنوم.

ج- الإشراف على المجموعة السياحية أثناء تناول الطعام وحجز المطاعم المناسبة.

د- التنظيم والإشراف على الرحلات الداخلية التي تقوم بها المجموعة السياحية.

حيث أن على الدليل السياحي أن يعلم وقت ومكان وصول الفوج السياحي ووسيلة المواصلات المعدة لنقل السياح إلى الفندق الذي سيقيمون فيه. وعند وصول السياح إلى المطار أو ميناء الوصول فإن على الدليل السياحي أن يستقبلهم عند النقطة الحدودية ومساعدتهم على إنهاء المعاملات الضرورية ونقل أمتعتهم إلى وسيلة المواصلات المكلفة بنقلهم إلى الفندق المحجوز مسبقا لهم ولا شك فإن استقبال السياح بطريقة لطيفة والاهتمام بهم واحترامهم يعطي انطباعا عن الدولة المضيفة ويجب على الدليل السياحي أن يتأكد أن جميع أفراد الفوج وأمتعتهم هي في الحافلة المعدة لذلك وأثناء سير الحافلة إلى الفندق على الدليل أن يعرفهم على المنطقة التي يمروا بها.

---

(1) www.syaha.Net

كذلك فإنه عند وصول المجموعة السياحية إلى الفندق يتحتم على الدليل السياحي أن يقوم بتوزيعهم على غرف النوم المخصصة لكل منهم وقبل توجة السياح للغرف المخصصة على الدليل السياحي أن يعلن لهم برنامج الرحلة، خلال كامل مدة الإقامة، وأن يقوم بتعريفهم على كيفية استخدام المواصلات من وإلى الفندق وأن يوضح لهم أيضا الأماكن المخصصة لتناول الطعام ومواعيد تناول الوجبات و عليه أثناء فترة تناول الطعام أن يتابع كمية ونوعية المأكولات والمشروبات المقدمة للسياح وأن يشرف على عملية دفع ثمنها حسب ما أتفق عليه سابقا.

بالإضافة إلى ذلك فإن الدليل يقوم بالإشراف على تنظيم الرحلات الداخلية والأنشطة الترفيهية وجزء منها عادة ما يكون مدفوع ثمنه ومشمول بالرحلة أما الجزء الثاني فيدفعه السائح الذي يرغب، بالمشاركة ولنجاح الدليل السياحي في إدارة وتنظيم الرحلات الداخلية أثرا هاما على السياح إذ يترك لديهم الرغبة في تكرار الزيارة ويدفعهم إلى ترويج البلد سياحيا .

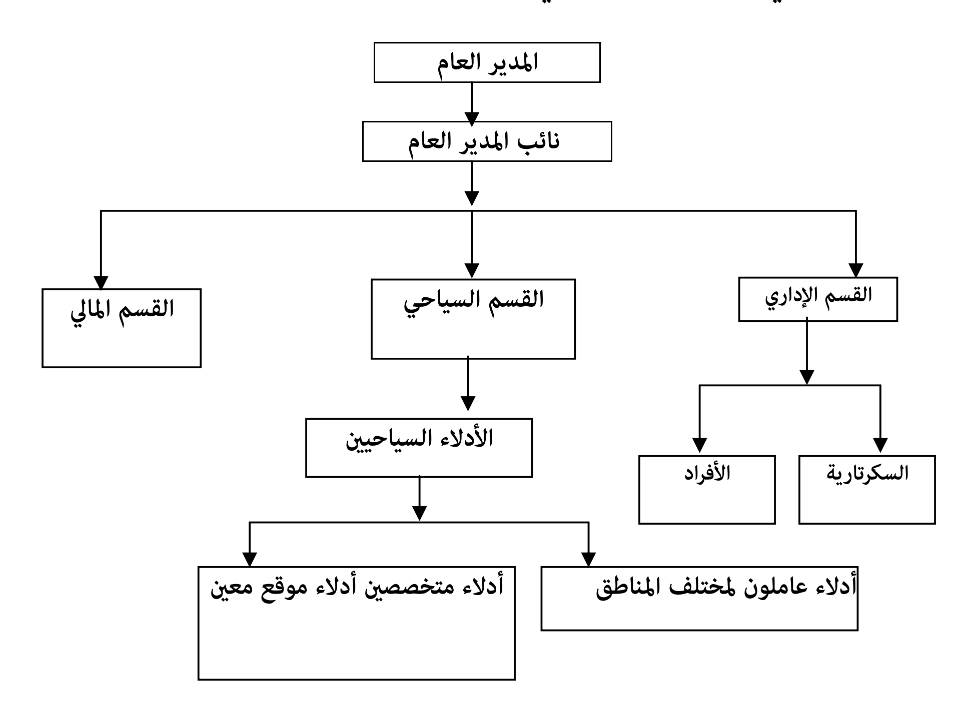
وأخيرا فإن على الدليل السياحي عند انتهاء الرحلة أن يقوم بتوديع السياح بنفس ما استقبلوا به من حفاوة وتكريم لائقين .

3-الهيكل التنظيمي لمكتب الأدلاء السياحيين :

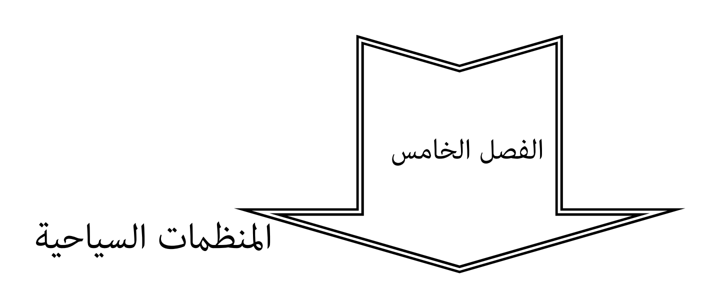
إن الهيكل التنظيمي للأدلاء السياحيين يعني ترتيب الأنشطة والأفراد القائمين بها وتوضيح التقسيمات والوحدات الفرعية وخطوط السلطة والمسؤولية وخطوط الاتصال ويتأثر اختيار الهيكل التنظيمي المناسب بعدة عوامل ومنها: طبيعة عمل المنشأة ،وحجمها وموقع عملها ورأس مالها وعدد الأفراد العاملين بها والنظام الاقتصادي والإداري في البلد ولا شك فإن

هدف الهيكل التنظيمي للمنشأة هو تحقيق أهدافها وتوضيح نوعية العلاقات بين أقسامها ولا يوجد هيكل تنظيمي واحد يمكن تعميمه على كافة المنشآت لذلك تختار المنشأة الشكل والحجم المناسبين لها.

وفيما يلي شكل الهيكل التنظيمي لمكتب أدلاء سياحيين[1].



(1) آسيا الأنصاري وإبراهيم عواد، مرجع سابق ،ص118.



- **أسباب ظهور المنظمات السياحية**
- **المنظمات السياحية التابعة للأمم المتحدة**
- **فوائد المنظمات السياحية الدولية**
- **أنواع المنظمات السياحية الدولية**
- **المنظمات السياحية في الوطن العربي**
- **المنظمات السياحية في الأردن**

الفصل الخامس
المنظمات السياحية

أن طبيعة الأعمال المختلفة لوكالات وشركات السياحة والسفر والعدد الكبير المتزايد لهذه الوكالات توجب ضرورة أن تؤلف لها ليس فقط منظمات وهيئات وطنية ولكن أيضا منظمات دولية ذات طابع إقليمي أو عالمي تقوم بتبادل الخبرات والقيام بأعمال تطوير القطاع السياحي وإصدار القوانين والأنظمة وتنظيم دورات متخصصة للعاملين في هذا القطاع الهام.

- **أسباب ظهور المنظمات السياحية:**

إن السياحة في الأساس عبارة عن نشاط إنساني يعبر عن حركة انتقال الأفراد والأموال من مكان لآخر لأغراض متعددة. وقد أخذت أعداد السواح بالتضاعف على الصعيد العالمي مؤخرا حيث وصلوا في يومنا الحاضر إلى أكثر من مليار سائح عالمي سنويا وكان إنفاقهم يتجاوز المليارات وامتدت السوق السياحية لتشمل كافة أنحاء العالم.

وهذا التطور الكبير في مجال السياحة العالمية أدى إلى البحث عن نظم علاقات دولية منظمة لغرض التنسيق فيما بينها في مجال التخطيط والبحوث والتسويق العالمي للسياحة.

ونجاح السياحة العالمية في الوقت الحاضر يعود سببه إلى استمرار العلاقات والاتفاقيات الدولية السياحية القديمة وتطوير الاتفاقيات لتعود

بفوائـد متبادلـة بـين الـدول المشـاركة في الاتفاقيـات السـياحية وهـذه الاتفاقيـات السياحية تؤمن تحقيق إجراءات مرنة في مجال النقل الجوي وتحويل العملة والأمن للسواح.

مع تعاظم دور السياحة واتساع رقعتها فقد تعاظمت المشكلات التي تواجه القـائمين عليها في مختلف الدول، كما أنها جذبت في ذات الوقت اهتمام أصحاب الرأي والقرار في تلك الدول إلى أهمية التعاون الدولي والعالمي في هذا المجال الحيوي

وقد أصبح الاعتراف بالسياحة كنشاط دولي في المقام الأول أمـرا مفروغـا منـه، و بلـغ هذا الاعتراف ذروته عندما أعلنت الجمعية العامة للأمم المتحدة في إحدى قراراتها في الدورة (21) المنعقدة بتاريخ 1966/11/4 أن عام 1967 هو عام السياحة الدولية وذلك تأكيدا عـلى أهمية ودور السياحة الدولية في المجالات التالية:

1- تدعيم الاهتمام بين شعوب العالم
2- الدعوة إلى الاهتمام بالتراث الحضاري في العالم .
3- زيادة التعارف بين القيم الثقافية المختلفة .

حيـث أوصى الإتحـاد الـدولي للهيئـات السـياحية الرسـمية الحكومـات والوكـالات المتخصصة أن تستخدم شعار (السياحة طريق السلام) بالإضافة لمقترحات أخرى عديدة منها :

1- إدخال مادة السياحة ضمن برامج التعليم
2- القيام بحملات دعائية وطنية بغرض التوعية السياحية
3- إعلان يوم السياحة الوطني في كل دولة
4- المنافسة المحلية والدولية في بعض الموضوعات المختارة المتصلة بالسياحة
5- تنشيط سياحة الشباب ومنحهم تخفيضات خاصة

وبالتالي فقد كانت النتيجة الطبيعية والحتمية لهذا الاعتراف والاهتمام الواسع بالسياحة كنشاط دولي هو الاعتماد المتزايد على المنظمات الدولية الفاعلة في هذا المجال أو ذات العلاقة به. لذا أصبح على دارس السياحة أو المعني بها أن يتعرض للتعرف على تلك المنظمات بدءا "بالمنظمة الأم" وهي منظمة الأمم المتحدة[1].

- المنظمات السياحية التابعة للأمم المتحدة :

أ- من خلال الأجهزة الرئيسية :

إن علاقة السياحة بالأمم المتحدة من خلال أجهزتها الرئيسية يبرز في نشاط المجلس الاقتصادي والاجتماعي في نطاق سلطة الجمعية العامة وقد أبدى هذا المجلس اهتمامه الدائم بالسياحة وخصوصا عند اقتراح مسألة تنمية السياحة الدولية.

ففي عام 1959 اقترح المجلس قرارا في منتهى الأهمية سبق أن اتخذه الإتحاد الدولي للهيئات السياحية الرسمية، وطلب المجلس أن يتم عقد مؤتمر دولي للسياحة يدعى إليه السكرتير العام للأمم المتحدة لمتابعة الدراسات المتعلقة بالمسائل السياحية، وأن يعرض على المؤتمر بعد استشارة الدول الأعضاء والمنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها صفة الاستشارية توصيات خاصة بتنمية السياحة الدولية.

وكانت هذه هي البداية نحو عقد (مؤتمر الأمم المتحدة العالمي للسفر والسياحة الدولية) الذي عقد في روما عام 1963 وتعرض لكل ما يهم السياحة.

---

(1) قيس عبدالله وآخرون ،المبادئ العامة للسياحة ،بغداد :الجامعة المستنصرية 1994 .

كما أن هيئة النقل والمواصلات هي إحدى لجان المجلس الاقتصادي والاجتماعي وقد اهتمت بالسياحة كثيرا فاقترحت في نفس سنة إنشائها عقد مؤتمر دولي لبحث شؤون جوازات السفر وإجراءات الحدود، كما ساهمت في عقد مؤتمر النقل البحري سنة 1949 ومؤتمر التسهيلات الجمركية الخاصة بالسياحة سنة 1954. وقد ألحق بها بروتوكول خاص باستيراد مواد الدعاية السياحية والاستيراد المؤقت لسيارات السائحين.

هذا وقد وجهت الأمم المتحدة اهتمامها بالسياحة عندما أصدرت الجمعية العامة في اجتماعها الرابع والعشرين سنة 1969 قرارا أوصت فيه بتمويل الإتحاد الدولي للهيئات السياحية الرسمية (الإيوتو) منظمة دولية غير حكومية هي منظمة السياحة العالمية **WTO**. وتهدف هذه الأجهزة أساسا إلى نشر السلام العالمي والمحافظة عليه وتطوير العلاقات الدولية المتبادلة بين جميع دول العالم المشتركة في هذه المنظمات، كما وتهتم الأجهزة الرئيسية أيضا بمجالات التعاون وتبادل حركة السواح وبرامجها وبحوثها وتخطيطها ضمن الدول المشاركة.

ب- من خلال الوكالات المتخصصة :

وتنقسم إلى[1]:

1- منظمة التربية والعلوم والثقافة التابعة للأمم المتحدة (اليونسكو):

(United Nation Educational Scientific & Cltural Organization – unesco -)

مقرها في مدينة باريس في فرنسا، أنشئت عام 1945 وبدأت عملها عام 1946. وهي تضم أكثر من 180 دولة هدفها الرئيسي هو تنمية التعاون بين الدول في النشاط الإنساني وتبادل الثقافات المختلفة ومقاومة العنصرية

(1) فؤاد سمارة ،تسويق الخدمات السياحية عمان :دار المستقبل للنشر والتوزيع ،ط1 ،2001، ص54 .

وتطوير التعليم والعلوم الأخرى و وسائل الاتصال بين الشعوب المختلفة وهذه الأهداف بحد ذاتها تدعو إلى تنشيط السياحة العالمية وتصدر هذه المنظمة دراسات ومطبوعات تعنى بالدراسة في الخارج وقضاء الإجازات في الخارج والسياحة الدولية وإجراء الحدود.

2- منظمة العمل الدولية :(**International Labour Organization (ILO**) مقرها في مدينة جنيف في سويسرا، وتهدف إلى تطوير وتنمية العاملين في القطاع السياحي من الناحية المهنية والاجتماعية والاقتصادية فتقوم بتزويد الدول بالخبراء القادرين على تدريب ورفع كفاءة العاملين والمساعدة في إنشاء مراكز للتدريب الفندقي والسياحي وتقوم بعمل الأبحاث في هذا المجال.

3- منظمة الأرصاد الجوية : (**World Meteorological Organization (WMO**) ومقرها في جينيف بسويسرا وهذه المنظمة تقدم دراسات عن الأحوال الجوية والمناخ في مختلف بقاع العالم وتساعد شركات النقل الجوي في معرفة الأحوال الجوية في مختلف دول العالم .

4- البنك الدولي للتنمية والإعمار :

International Bank for Reconstruction & Development (IBRD)

ومقره في واشنطن العاصمة الأمريكية ويهتم هذا البنك بالمجال السياحي لإدراكه لأهمية السياحة في دعم الاقتصاد لذا فهو يقدم المساعدات عادة من أجل تطوير البنية التحتية والفوقية للدول التي تكون بحاجة للمساعدة في هذا المجال وبخاصة الدول النامية.

5- منظمة الطيران المدني الدولي :

International Civil Aviation Organization(ICAO)

مقرها في مدينة مونتريال في كندا تأسست عام 1946 وهدفها هو توحيد الملاحة الجوية ووسائل الأمان الجوي وكذلك المطارات الدولية بالإضافة إلى تسهيلات الدخول والخروج من المطارات وتموينها ومن أجل ذلك فهي تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية :

أ- تحقيق تقدم منظم وسليم للطيران المدني الدولي في العالم وتشجيع تقديم الخطوط الجوية والمطارات تسهيلات الملاحة الجوية وتحسين سلامة الطيران في الأجواء الدولية .

ب- تشجيع بناء الطائرات المدنية واستغلالها للأغراض السلمية .

ج- توفير النقل الجوي المأمون والمنظم والاقتصادي الذي يحتاجه العالم.

د- تجنب المنافسة الغير شريفة والخسائر الاقتصادية.

هـ- تشجيع الطيران الدولي بوجه عام بحيث يكون للمنظمة مكتب في كل دولة متعاقدة له الصفة القانونية اللازمة لتأدية وظائفه وله شخصية قانونية متكاملة.

و- تحقيق الاحترام الكامل لحقوق الدول المتعاقدة معها وأن يكون لكل دولة متعاقدة فرصة عادلة لاستغلال خطوط جوية دولية [1].

6- المنظمة الدولية الاستشارية للملاحة البحرية :

International Governmental Maritime Consultive Organization (IMCO)

مقرها في لندن وأنشأت عام 1948 وبدأت تنفيذ أعمالها عام 1958. وهدفها الرئيسي هو التعاون في النواحي التنظيمية الحكومية والخاصة بالملاحة

---

(1) قيس عبدالله وآخرون ،مرجع سابق ص63.

البحرية والتجارية بالإضافة إلى قوانين البحار والاتفاقات البحرية وتأمين سلامة وصول المسافرين عن طريق البحر والاهتمام في البيئة البحرية عن التلوث، وقد وجهت هذه المنظمة عناية خاصة بالسياحة مثل إجراءات السياحة البحرية والنظام في الموانئ.

7- صندوق النقد الدولي: **International Monetary Fund (IMF)**

مقره في واشنطن العاصمة الأمريكية وأنشأ عام 1945. ويقوم بالتبادل النقدي بين أعضائه وإصدار التقارير والمنشورات بخصوص ميزان المدفوعات والواردات ويأخذ صناعة السياحة بما تحققه من إيرادات ونفقات ..

- فوائد المنظمات السياحية الدولية [1]:

1- وجود منظم رئيسي للعمل في صناعة السياحة وجهة تكون قادرة على حل الخلافات والمشكلات التي يمكن أن تحدث بين المنظمات أو المنشآت السياحية.

2- تهذيب المنافسة بالذات بين الدول التي تربطها بعلاقات جوار ولذلك نرى منظمات دولية تجمع بين دول منافسة في إطار واحد من أجل تلافي فقدان السواح تماما كنتيجة للمنافسة الضارة (غير الشريفة) بينهم، فيقومون من خلال تلك المنظمات بجهود إعلامية مشتركة ثم تجتهد كل دولة في جذب السواح إليها.

3- توحيد الأسس الإحصائية بين الدول الأعضاء

(1) نائل السرحان ،مبادئ السياحة، جامعة البلقاء التطبيقية، ط1، 2003، ص84.

4- إيجاد التشريعات السياحية الدولية المشتركة والتي تكمل القوانين المحلية لكل دولة.

5- رفع مستوى المهنة والعاملين بها وعمل الدراسات والأبحاث في مجال السياحة.

بالإضافة لذلك فإن المنظمات الدولية للسياحة تعمل على معالجة مشاكل النقود التي تميز السياحة كصادرات غير منظورة، ومعالجة مشكلات الجمارك والجوازات والتأشيرات باعتبارها مسألة قائمة بالنسبة للسواح بصفتهم أشخاصا طبيعيين وليسوا مجرد سلعا مادية.

- أنواع المنظمات السياحية الدولية:

أولا : المنظمات الحكومية :

هي المنظمات التي تنشأ بمعاهدة بين الدول وتتميز بالصفات الرئيسية التالية[1].

1- لا تنشأ بغير معاهدة بين الدول ويمثل حكومة كل دولة وفد رسمي لصوت واحد عند الاقتراح مهما بلغ عدد أعضاء الوفد

2- تتمتع بشخصية معنوية قانونية دولية

3- تتمتع بالاحتكارات والامتيازات.

4- يتمتع الموظفون بنوع من الحصانة ومن حقهم دخول مقرها الرسمي في أي دولة كانت وليس لهذه الدول الحق في منعهم من الدخول.

5- المنظمة الدولية الحكومية لا تخضع للقانون المحلي للدولة التي يقع فيها مقرها الرئيسي أو أحد فروعها.

(1) فؤاد سمارة، مرجع سابق، ص58 .

- أهم المنظمات الحكومية:

1- **الإتحاد الدولي للنقل الجوي:** **International Air Transport Association (IATA)**

مقـره في مونتريـال في كنـدا. تأسـس عـام 1945 ويهـدف هـذا الإتحـاد إلى تنميـة اقتصاديات خطوط النقـل الجـوي ووضـع آداب المنافسـة في مجـال الخدمـة الجويـة وتصـل عقوبة الشركات الأعضـاء المخلـة للتعلـيمات إلى حـد الشـطب مـن سـجلات الإتحـاد وفـرض غرامات مالية باهظة .

أما أهم الأهداف التي تسعى إليها (إياتا) فهي :

أ- توحيد أسعار السفر بصورة عامة وتوحيد أسعار شحن الأمتعة والبضائع.

ب- توحيد الشروط والقواعد الخاصة بسندات حركة الأفـراد وتـذاكر السـفر و(العفـش) الزائد.

ج- إيجاد غرفة المقاصة لتسوية استحقاقات شركات الطيران مع بعضها البعض.

د- تخفـيض أسـعار سـفر بعـض الهيئـات مـن الركـاب، مثـل التخفيضـات العائليـة للمجموعات السياحية، الطلبة، تذاكر الذهاب والعودة خـلال 3 أسـابيع، تخفيضـات في مواسم الكساد ولمنظمي الرحلات السياحية.

إن هذه المنظمة (إياتا) **IATA** ومنظمة الطيران المدني الدولي (**ICAO**) تهدفان بشكل عام إلى ترويج السفر العالمي الجوي والأمان الجوي.

2- **منظمة السياحة العالمية:World Tourism Organization (WTO)**

تأسست عام 1946 عن طريق اجتماعات بين منظمات السياحة الوطنية لبعض الدول في لندن وأطلقت عليها اسم **International Union of Official Travel Organization (IUOTO)**. وفي عام 1974 تم تغيير اسم المنظمة إلى (WTO) وباتت في يومنا الحالي أحد أكبر المنظمات الدولية التي تعنى بشؤون السياحة العالمية والسفر ومقرها الآن في مدريد عاصمة إسبانيا وهي تضم أكثر من 108 دولة عضوا فيها. وتتعاون منظمة **(WTO)** مع منظمات الأمم المتحدة لغرض دفع وتطوير الأهداف الاجتماعية والاقتصادية لدول العالم وهذه المنظمة لها ممثلين في الأمم المتحدة.

ومن أهم أهداف هذه المنظمة :

1- عمل الإحصاءات السياحية المتعلقة بالدول الأعضاء .

2- إقامة مؤتمرات للسياحة العالمية

3- إصدار مجلة تحتوي على بحوث ومعلومات عن السياحة الدولية .

4- العمل على تطوير اتجاهات الإستراتيجيات العالمية للسياحة الدولية والمحلية للدول الأعضاء وعمل البحوث التي تتعلق بالسياحة العالمية .

5- التعاون التقني للدول الأعضاء في مجال السياحة والسفر.

6- ترويج وتطوير السياحة المحلية والعالمية.

7- العمل على تقوية التعاون الدولي في مجال السياحة والسفر للدول الأعضاء.

8- التركيز على صناعة الفنادق وعلاقتها بالسياحة.

9- التركيز على صناعة النقل السياحي العالمي.

10- النهوض بالسياحة العالمية بكافة الوسائل وتحسين الأحوال السياحية والربط بين الهيئات السياحية المختلفة وتسهيل عملية تبادل المعلومات السياحية للدول الأعضاء.

11- توزيع عملية الكتب والنشرات السياحية.

12- الاتصال الوثيق بوكالات الأمم المتحدة المتخصصة والتعاون معها في مجال برامج التنمية السياحية.

13- معاونة الدول الأعضاء على النهوض بالسياحة أو مساعدتها في التدريب المهني.

14- العمل على توفير السلوك المنظم والمنسق بين الدول والأعضاء تجاه المشكلات السياحية ومشكلات الفيزا وإجراءات الحجوزات والجمارك.

وترتبط بهذه المنظمة عدة لجان وهي:

1- اللجنة الفنية للتنمية السياحية.

2- اللجنة الفنية لرفع قيود السياحة.

3- اللجنة الفنية للمعدات الفنية.

4- اللجنة الفنية للأبحاث والدراسات السياحية.

5- اللجنة الفنية للنقل.

6- اللجنة الفنية للفنادق.

3- **اللجنة الاقتصادية الأوروبية (السوق الأوروبية المشتركة):**

(European Economic Community)

مقرها في بروكسل عاصمة بلجيكا. تأسست عام 1957 وبدأت العمل عام1958 [1].

ومن أهم أهدافها التي تتعلق بالسياحة:

أ- العمل على إزالة الصعوبات مثل انتقال الأفراد والأموال بين الدول الأعضاء.

ب- العمل على إيجاد سياسة موحدة للقطاعات السياحية.

ج- تطوير وسائل النقل العامة والسياحية وكذلك وسائل الاتصالات بين الدول الأعضاء.

د- إزالة العقبات أمام إصدار تصريح الدخول (الفيزا) لهذه الدول بحيث أن أي سائح يستطيع أن يحصل على تصريح الدخول لأية دولة من الدول الأعضاء ويستطيع أن يدخل بقية دول المنظمة بنفس الفيزا.

4- **الإتحاد العام لوكالات السياحة والسفر :**

Universal Federation of Travel Agent Associations (UFTAA)

تأسست هذه المنظمة عام 1966 في روما عاصمة إيطاليا. وهي مسجلة حسب القوانين الفرنسية في باريس بفرنسا غير أن كافة مكاتبها وموظفيها يتواجدون في بروكسيل ببلجيكا، وتهدف هذه المنظمة عموما إلى المساعدة على توزيع وزيادة التعاون بين الوكالات السياحية وبين المنظمات الوطنية لوكالات السياحة والسفر.

---

(1) نائل السرحان، مرجع سابق، ص78 .

كذلك أن تكون هذه المنظمة منظمة جماعية تقوم بالمحادثات والمباحثات باسم الوكالات السياحية مثل الفندقة والمواصلات والشركات السياحية وعناصر هذه المنظمة ينقسمون إلى قسمين:

أ- الأعضاء الدائمين، وهؤلاء يمكن أن يكونوا فقط المنظمات الوطنية لوكالات السياحة والسفر.

ب- الأعضاء غير العاديين، وهنا يدخل الأعضاء المنفردين لوكالات السياحة والسفر وبعض الشركات التي لها علاقة بالعمل السياحي[1].

وتجدر الإشارة إلى أن اللغات الرسمية لهذه المنظمة هي :الإنجليزية ،والفرنسية ،والإسبانية .وتقوم المنظمة بإصدار مجلة شهرية عالمية باسمها: **Fuaav World Magazine**

6- **لجنة السفر الأوروبية : European Travel Commission**

تأسست عام 1948 بهدف المساعدة في بناء اقتصاد دول أوروبا الغربية بعد الحرب العالمية الثانية. وقد شكلت هذه اللجنة قسم خاص للتنسيق بين المنظمات السياحية الوطنية للدول الأعضاء وعدد أعضائها نحو (23) دولة وفي كل دولة يوجد مكتب خاص يمثل هذه اللجنة وهي تعمل في مجال البحوث والتسويق وتوحيد السياسات بين الدول الأعضاء في مجال السياحة والسفر.

ثانيا : المنظمات الغير حكومية :

وهي التي لا تنشأ بمعاهدة دولية ويشترك فيها هيئات وشركات ومنظمات ومصالح ويجوز أن تشترك فيها الحكومات بصفتها الشخصية وليست الرسمية. ويشترط بهذه المنظمات أن لا تبغي الربح المادي وأن لا تكون على شكل شركات تجارية.

---

(1) مروان العدوان، مرجع سابق، ص66.

ومن أهم مميزات هذه المنظمات[1]:

أ- لا تنشأ بمعاهدة بين الحكومات وإنما تنشأ بالتعاقد بين هيئات وشركات وأحيانا أفراد

ب- لا تتمتع بأية إعفاءات أو حصانات إلا من باب المجاملة في حدود ضيقة .

ج- خضوعها للقانون المحلي للبلد الذي تقع فيه.

كما يمكن تقسيم المنظمات الغير حكومية إلى:

1- منظمات تهدف إلى تنشيط السياحة بكافة صورها

2- منظمات تهدف إلى تنشيط جزء معين من السياحة.

3- منظمات تهدف لحماية المصالح الفعلية لأعضائها ومن ضمنها السياحة.

4- منظمات تهدف إلى تحقيق أهدافها الخاصة من وراء السياحة.

ومن أهم هذه المنظمات:

1- **الجمعية الدولية للفنادق:** **International Hotel Association (IHA)**

مقرها الدائم في باريس، وهي منظمة فندقية ذات صفة دولية خاصة. وتضم هذه المنظمة في عضويتها معظم الفنادق في العالم وتعقد اتفاقيات جماعية مع الإتحاد الدولي لشركات السياحة والفنادق.

كما تهدف هذه الجمعية إلى تسهيل الاتصالات وتبادل الأفكار بين الفنادق والمطاعم والمنظمات الفندقية في مختلف دول العالم وعلاقات الفنادق بالشركات السياحية وتقدم الدراسات والبحوث في مختلف جوانب عمل الفنادق.

(1) فؤاد سمارة ،مرجع سابق ،ص63 .

2- منظمة السياحة والسيارات الدولية :

World Touring & Automobile Organization (OTA)

مقرها في لندن ببريطانيا وتأسست عام 1950. وتهدف إلى تطوير السياحة وتنسيق التعاون بين الاتحادات الوطنية للسياحة في الدول الأعضاء وحماية مصالحهم وطبع وتوزيع تذاكر السيارات الدولية والوثائق بالإضافة إلى تسهيل الجمارك وإصدار نشرات وكتب بذلك .

3- الأكاديمية الدولية للسياحة: International Academy Tourism

مقرها في إمارة موناكو بفرنسا وقد تأسست عام 1951. وهي تهدف إلى وضع أسس علمية للغة السياحية والمصطلحات الخاصة بها كما أنها تصدر مجله خاصة بها كل 3 أشهر [1].

4- الإتحاد الأمريكي لوكالات السياحة والسفر:

American Society of Travel Agents (ASTA)

تأسست هذه المنظمة سنة 1940 في نيويورك بالولايات المتحدة من 40 وكالة سياحية وسفر، وتعتبر هذه المنظمة أكبر منظمة عالمية تعنى بشؤون وكلاء السفر في العالم وقد كانت هذه المنظمة لغاية 1952 تضم أعضاء من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا ولكن بعد هذا التاريخ بدأت بقبول أعضاء من مناطق جغرافية وقائمة أخرى[1].

ومن أهم أهداف المنظمة التنسيق في عمل وكلاء السفر وربط النقل البري والجوي والبحري مع الخدمات السياحية المساندة وكذلك الخدمات الأخرى. كما أنها تقدم خدمات جليلة إلى وكلاء السفر في مجال التنسيق بين الدول المختلفة في مجال النقل وتبادل المعلومات والبحوث وتحويل العملة و عمل الحجوزات في الفنادق وفي المنشآت الأخرى.

---

(1) مروان العدوان ،مرجع سابق ص69 .

(1) نائل سرحان، مرجع سابق ،ص81 .

تجدر الإشارة إلى أن عدد أعضاء المنظمة فقط في الولايات المتحدة وكندا يبلغ أكثر من 400 وكالة سياحة وسفر ومن أوروبا أكثر الأعضاء عددا هم من إيطاليا وفرنسا. أما بالنسبة إلى اللغة الرسمية للمنظمة فهي الإنجليزية.

5- **الإتحاد الدولي للطيران:**

International Aironautical Federation (IAF)

مقره في فرنسا تأسس عام 1905 ويضم نوادي طيران أكثر من 60 دولة كما يهتم بتطوير الطيران وتنمية السياحة من خلال تقديم أفضل الخدمات في مجال النقل الجوي بالطائرات.

6- **المجلس الدولي لوكالات السفر:**

International Council of Travel Agencies(ICTA)

مقره الدائم في بريطانيا لكنه تأسس عام 1962 في باريس ويقوم برعاية مصالح وكلاء السياحة والسفر على المستوى العالمي[1].

- المنظمات السياحية الرئيسية في الوطن العربي [2].

1- **الإتحاد العربي للفنادق: Arabian Union Hotels**

مقره في مدينة القاهرة عاصمة مصر. تأسس عام (1971) بقرار من الجامعة العربية وهو يهدف إلى رعاية مصالح الفنادق والمطاعم في الدول العربية وتحقيق التعاون بين المنظمات على مختلف مستوياتها وأصحاب الفنادق والمطاعم بالإضافة إلى رفع مستوى هذه الصناعة والعمل على تبادل الخبرات والمهارات والمعلومات.

---

(1) مروان العدوان، مرجع سابق، ص69 .

(2) فؤاد سمارة،مرجع السابق، ص65.

2- **الإتحاد العربي للسياحة: Arab Tourism Union**

مقره في مدينة عمان عاصمة الأردن تأسس عام 1954 وهو المنظمة السياحية الرسمية لجامعة الدول العربية وهو منظمة عربية من أهدافها:

أ- تزويد الأعضاء بالإحصاءات السياحية من خلال دراسات فنية ودورية.

ب- عقد حلقات دراسية وبحوث ميدانية

ج- توفير الخبرة الفنية والاهتمام بالتدريب ورفع كفاءة الأفراد العاملين بالسياحة.

3- **مجلس الطيران المدني للدول العربية :**

Civil Aviation Council of Arab States

مقره في مدينة القاهرة عاصمة مصر وقد تأسس عام 1956 بقرار من الجامعة العربية وهو يهدف إلى:

أ- دراسة أماكن تبادل الخبرة الفنية بين الأعضاء.

ب- جمع ونشر المعلومات المتعلقة بالملاحة الجوية وتشغيل واستثمار الخطوط الجوية.

ج- دراسة تعرفة الأجور على جميع الخطوط الجوية العربية.

د- التعاون مع منظمتين IATA وICAO بما يخدم أهداف المنظمة.

4- **إتحاد منظمات مكاتب السياحة والسفر العربية :**

Arab Associon of Tourism Travel Agents

مقره في مدينة بيروت في لبنان أنشأ عام 1972 كبديل عن رابطة مكاتب السياحة والسفر وهو يهدف إلى:

أ- رفع مستوى صناعة السياحة.

ب- تنظيم وتشجيع وتنمية السياحة بين الدول العربية.

ج- الانضمام إلى المنظمات العربية والدولية للسياحة.

5- **الإتحاد العربي لنوادي وجمعيات السيارات السياحية:**

مقره في مدينة القاهرة في مصر تأسس 1965، ويهدف إلى تنشيط الحركة البرية بين الدول العربية وحركة السياحة بواسطة السيارات.

- المنظمات السياحية الأردنية[1]:

أ- المنظمات السياحية الحكومية:

يعود تاريخ إنشاء وزارة السياحة في البدايات إلى كون الاهتمام بقطاع السياحة والآثار في الأردن بدأ منذ أوائل العشرينات من القرن العشرين حيث تم إنشاء مديرية الآثار في عام 1923، وفي عام 1953 تم إنشاء دائرة السياحة والتي كانت مهامها التنظيم والإشراف على صناعة السياحة. وفي عام 1968 صدر قانون السياحة لتنظيم المهن السياحية وفي عام 1972 أنشأت وزارة السياحة.

تجدر الإشارة إلى أن وزارة السياحة هي المنظمة الوحيدة في الوقت الحاضر التي تعنى بشؤون السياحة على المستوى الحكومي وتهتم بتطوير وتنمية القطاع والعاملين فيه.

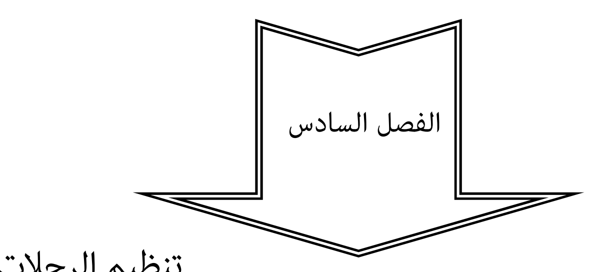
ب- المنظمات السياحية غير الحكومية:

وهي تضم:

1- جمعية أدلاء السياح الأردنية .
2- جمعية وكلاء السياحة والسفر
3- جمعية الفنادق الأردنية
4- جمعية المطاعم والاشتراكات السياحية .
5- هيئة تنشيط السياحة.

---

(1) نائل سرحان، مرجع سابق ،ص83 .



تنظيم الرحلات السياحية

أولا: السياحة الوافدة
ثانيا: السياحة الخارجية
ثالثا: السياحة الداخلية

- **بيع تذاكر السفر**
- **الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة**

الفصل السادس
تنظيم الرحلات السياحية

تعتبر عملية تنظيم رحلات سياحية بشكل فردي أو جماعي داخل الأردن أو خارجها من مهام مكاتب السياحة والسفر فهو يقوم بتنشيط :

أولا - السياحة الوافدة : Incoming

يعني هذا النوع من السياحة قيام مكتب السياحة والسفر بإحضار السياح سواء أكانوا أفرادا أو مجموعات من الخارج.

إن من أهم الواجبات التي تقع على عاتق مكتب السياحة والسفر هو جذب واستقطاب السياح من الخارج أي تسويق(الأردن)خارجيا. وتعمد وزارة السياحة إلى تشجيع هذه المكاتب ودعمها في سبيل زيادة نشاطها الذي ينعكس على الحركة السياحية بزيادة في أعداد السياح وبالتالي زيادة في الدخل السياحي.

ويبدأ مكتب السياحة والسفر بعمل الاتصالات اللازمة بشركات السياحة الأجنبية في الأسواق السياحية المستهدفة والهامة على اختلافها أنواعها سواء أكانت هذه الشركات تجار جملة **Tour Operator Or** أو تجار تجزئة **Wholesalers Retails** أو مع وكيل السياحة الذي يتم التعامل معه في السياحة الخارجية **Outgoing** أو أي نوع آخر من شركات السياحة الأجنبية. وقد تكون الاتصالات على شكل زيارة مباشرة أو مقابلة مديري الشركات

السياحية في المؤتمرات الدولية أو بواسطة المراسلات أو الهاتف أو الفاكس، وهدف هذه الاتصالات هو عرض الإمكانيات السياحية (الأردنية) بمختلف وسائل الدعاية بالإضافة إلى تقديم برامج سياحية متنوعة تعمل على إشباع احتياجات ورغبات المجموعات السياحية المختلفة (سواء سياحة، دينية علاجية ،رياضية ،شتوية .....الخ).

هذا ويفضل أن تكون البرامج السياحة ضمن القدرات المالية للأفراد أو للمجموعات السياحية وبما يتناسب مع مستوى الدخل في البلد المصدر للسياح والذي يعتبر سوقا سياحيا مستهدفا. والغرض من عرض الإمكانيات السياحية الأجنبية وتقديم البرامج السياحية المتنوعة يتمثل في إقناع شركات السياحة الأجنبية على التعامل مع مكتب السياحة والسفر الأردني وتنظيم وبيع الرحلات إلى الأردن .

وبعد اقتناع الشركة السياحية الأجنبية تقوم باقتراح برامج سياحية ترسلها إلى مكتب السياحة والسفر في الأردن، بغرض الاستفسار عن أسعار البرامج المقترحة مع إفساح المجال لمكتب السياحة والسفر بإدخال أية تعديلات مقترحة على البرامج السياحية بشرط إبلاغ شركة السياحة الأجنبية بهذه التعديلات عن طريق الهاتف أو الفاكس .

ويتم الاتفاق بينها على بعض البرامج على أساس "درجة" الفنادق ومدة الإقامة أو الزيادة ووسائل المواصلات الداخلية وأسعار الوجبات وتكلفة الجولات السياحية والدليل السياحي ورسوم الدخول إلى المواقع

السياحية مع وضع نسبة ربح المكتب، أما الأمور التي لا تكون مشمولة بالسعر فهي رسوم التأشيرات وضرائب المغادرة فضلا عن المصاريف الشخصية والوجبات غير المذكورة في البرنامج[1].

إن كل شركة سياحية أجنبية تحرص على وضع وتوزيع كتاب الأسعار أو (التعرفة) **Confidential Tariff Book** بحيث يكون محتويا على كافة أسعار الرحلات السياحية إلى وكلائها في الخارج ويعد هذا الكتاب"سري للغاية" ولا يجوز أن تصل إليه أيدي الشركات أو المكاتب المنافسة.

وتجدر الإشارة إلى أنه وبالإضافة إلى الرحلات الفردية والمجموعات السياحية، والمجموعات السياحية الوافدة عن طريق البحر**Cruises** هناك أيضا رحلات الطائرات الخاصة **Charters** حيث تقوم شركة السياحة الأجنبية باستئجار طائرات خاصة لنقل المجموعات السياحية الكبيرة مما يساعدها على بيع رحلاتها بأسعار منخفضة.

وعقب اتفاق مكتب السياحة والسفر مع الشركة السياحية أو الوكيل في الخارج وعند اقتراب موعد وصول المجموعة السياحية يقوم الوكيل في الخارج قبل فترة معينة بالاتصال مع مكتب السياحة وإبلاغه بأن المجموعة السياحية ستصل خلال وقت معين، وذلك حتى يتمكن المكتب من وضع خطة تشمل النشاطات التالية:

أ- استقبال السياح في المطار إذ يخصص المكتب موظف حسن المظهر والمعاملة لاستقبالهم عند وصولهم بعد إبلاغه باسم الشركة الناقلة **Carrier** ورقم الرحلة وموعد الوصول والجهة القادمة منها الطائرة واسم المجموعة السياحية واسم الفندق المحجوز لهم ووسيلة المواصلات المخصصة لنقلهم من المطار إلى الفندق.

(1) خالد مقابلة، مرجع سابق ،ص238.

وهذا ويشترط في الموظف معرفة لغة المجموعة السياحية وذلك حتى يسهل التفاهم معهم وأن يكون على معرفة تامة في إنجاز المعاملات الجمركية وإجراءات جوازات السفر وبالوثائق التي يجب على السياح تعبئتها في المطار. وعند وصول السواح فإنه يقوم باستقبالهم والترحيب بهم ومن ثم مساعدتهم على تعبئة النماذج الخاصة واصطحابهم إلى المنطقة الجمركية لإنجاز الإجراءات الجمركية على الأمتعة قبل نقلهم إلى الفندق المحجوز لهم .

ب- حجز وسائل المواصلات اللازمة لتنفيذ البرنامج المتفق عليه.

ج- تعيين الدليل السياحي المرخص الذي سيرافق السياح في الرحلات المحددة في البرنامج المعد لهم والذي يستطيع التحدث بلغتهم بطلاقة، ويتولى الدليل السياحي شرح المعالم الحضارية والأثرية والسياحية لهم وقد يقوم الدليل أيضا بخدمات استقبال السياح عند وصولهم وخدمات توصيلهم إلى المطار عند انتهاء رحلتهم.

د- استخراج قسائم تبادل الوصولات **Vouchers** الخاصة بالفندق المحجوز للسياح وتتضمن القسيمة اسم المجموعة السياحية وعدد ونوع الغرف المخصصة لهم ومدة الإقامة ونوع الإقامة.

هـ- تحديد الشخص أو الأشخاص من العاملين في المكتب المخصص للبقاء على اتصال بالسياح للسهر على راحتهم منذ لحظة وصولهم وحتى لحظة سفرهم تحقيقا لرضاهم .

و- توصيل السياح إلى المطار بعد انتهاء البرنامج المعد لهم حيث يقوم موظف من المكتب باصطحاب السياح من الفندق إلى المطار ثم يشرف على إدخال أمتعتهم داخل الدائرة الجمركية بعد وزنها وعدها ثم يساعدهم في إنجاز إجراءات جوازات السفر وتنتهي مهمته عند دخول السياح إلى الطائرة.

ز- تجهيز الفاتورة حيث ترسل إلى الوكيل في الخارج ليقوم بتسديدها.

ثانيا : السياحية الخارجية : Outgoing

يعني هذا النوع من السياحة قيام مكتب السياحة والسفر بإرسال المجموعات إلى الخارج.

وتبدأ نشاطات مكتب السياحة والسفر في فترة الانتقال من فصل الشتاء إلى فصل الصيف، وخلال هذه الفترة يتم الانتظار لوصول الأسعار من الدول الأخرى. ومن المعروف أن التعرفة **Tariff** أو أسعار البرامج السياحية تتغير بين فترة وأخرى وذلك حسب الموسم حيث تكون الأسعار مرتفعة في الموسم العالي الذي يتصف برواج العمل السياحي **High Season**، بينما تكون متوسطة في الموسم الذي يكون فيه الموسم السياحي متوسطا بين الرواج والكساد **Mid Season**، أما في الموسم المنخفض **Low Season** الذي يتصف بكساد العمل السياحي فإن التعرفة تكون منخفضة.

بعد الاتفاق مع وكيل أو فندق موجود في الخارج يتم إرسال فاكس إلى الوكيل يبلغه فيه أنه سيتم حجز لمدة (10) ليالي مثلا مبينا تواريخ الدخول والخروج وموعد وصول السياح ونوعية الغرف وعددها وعدد الوجبات المقدمة. وبعد تجهيز برنامج الرحلة ووضع كافة التفاصيل عن نشاطات المجموعة السياحية من حيث المناطق التي سيقومون بزيارتها والأيام الحرة للتسوق وبعد تجهيز البرنامج للبيع يتم الإعلان عنه في الصحف المحلية حيث تبدأ عملية البيع من لحظة إنزال الإعلان في الصحيفة.

ولا بد من إبلاغ وزارة السياحة قبل (15) يوما على الأقل من تنفيذ الرحلة السياحية وعند وضع الإعلان في الصحيفة المحلية فإنه يتم مقارنة هذا البرنامج مع النسخة الموجودة في وزارة السياحة، وفي حالة تقصير مكتب السياحة والسفر في تنفيذ جميع ما جاء في البرنامج السياحي يكون بإمكان

العميل تقديم شكوى لوزارة السياحة باستغلاله من قبل المكتب لاتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه.

وفي الوقت الحاضر فإن هذا النوع من الرحلات يتم احتساب تكلفة الرحلة للشخص الواحد فيه من خلال العناصر التالية [1].

أ- تذكرة السفر (تكلفة النقل بالحافلة أو بالطائرة)

ب- الإقامة في الفندق وهذا يختلف حسب نوع الغرفة، والوجبات المقدمة فهل الوجبات هي فطور مع منامه **Bed and Breakfast(BB)** أم أنها وجبتين مع منامه مثلا **Half – Board (HB).**

ج- احتساب كلفة النقل من المطار إلى الفندق وكلفة الجولات السياحية داخل البلد.

د- تكلفة الدليل السياحي.

هـ- تكاليف إضافية مثل تكاليف الاتصال عن طريق الفاكس ورواتب الموظفين.

و- تجمع العناصر السابقة ويضاف إليها نسبة الربح الذي يحدده المكتب.

مثلا إذا كانت تذكرة رحلة إلى إسطنبول (110) دينار للشخص الواحد وتكلفة الإقامة في الفندق لمدة (5) ليالي للشخص الواحد في غرفة مزدوجة **Double** هو 90 دينار وتكلفة النقل من المطار إلى الفندق (5)دنانير وتكلفة البرامج والجولات السياحية 35 دينار وتكلفة الدليل السياحي 5 دنانير في اليوم الواحد للشخص الواحد وتكاليف إضافية 5دنانير للشخص الواحد.

---

(1) خالد مقابلة، مرجع سابق ،ص241 .

ولمعرفة تكلفة الرحلة لهذا الشخص (الشخص الواحد) هنا يتم جمع هذه التكاليف وإضافة نسبة ربح إليها حسب ما يراه المكتب. وبذلك تكون تكلفة الرحلة الإجمالية هي (250)دينار قد تصل بعد إضافة نسبة الربح إلى (325) دينار.

ومن الملاحظ في السنوات الأخيرة ازدياد أعداد الأردنيين الذين شاركوا في هذا النوع من البرامج السياحية وذلك يدل على وعي حضاري، غير أن ذلك يزيد من الإنفاق السياحي مما يؤثر سلبا على ميزان المدفوعات كنتيجة لخروج العملات الصعبة.

ثالثا : السياحة الداخلية : Domestic Tourism

إن عمل مكتب السياحة والسفر لا يقتصر على تسويق الأردن (كدولة) خارجيا فقط لاستقبال السياحة الوافدة بل إنه يمتد ليشمل تسويق السياحة الداخلية أيضا، حيث تقوم مكاتب السياحة والسفر بتنظيم رحلات داخلية للأردنيين أو للأجانب المقيمين في داخل الأردن خلال عطلة نهاية الأسبوع، وفي الأعياد لزيارة المناطق السياحية والأثرية التي يتم الإعلان عنها في الصحف المحلية وتحاول فيها اجتذاب المدارس والجامعات والنقابات والأندية وتشجيعهم على زيارة المعالم الأثرية والاستمتاع بشواطئ العقبة وممارسة هواية السباحة والتزلج.

وقد قامت الفنادق بدورها بتخفيض أسعار الإقامة بالفنادق للمواطنين وخاصة في عطلة نهاية الأسبوع بالعقبة، ولا شك فإن إقامة المهرجانات مثل مهرجان جرش سيساعد في تنشيط السياحة الداخلية.

وبالتالي نجد أن الاهتمام بتسويق السياحة الداخلية قد أصبح واضحا نظرا لأهميته في توعية المواطنين لمعرفة وطنهم أكثر والاستمتاع بما يحتويه من طبيعة جميلة وأماكن سياحية جذابة.

بيع تذاكر السفر :

من الأعمال والخدمات التي يقدمها مكتب السياحة والسفر هو إصدار التذاكر التي تنقل المسافرين والسياح من وإلى الأردن، حيث أن المكتب يحتفظ بمخزون لتذاكر شركات الطيران العاملة في الأردن وهو يقوم بإصدار هذه التذاكر نيابة عن شركات الطيران باعتباره وكيلا عنها ويتقاضى مكتب السياحة عمولة من شركات الطيران مقابل هذه الخدمة .

وبعد عملية بيع التذاكر لشركة طيران معينة يتم تقديم كشف مبيعات التذاكر كل أسبوعين للجهة المسئولة عن تسديد قيمة هذه التذاكر لشركة الطيران، وهذه الجهة هي منظمة دولية مهمتها تسديد قيمة التذاكر التي تم بيعها عن طريق مكاتب السياحة والسفر إلى شركات الطيران. وتسمى هذه المنظمة ب **(BSP) وترمز** إلى **Bank Settlement Payment** بمعنى التسوية عن طريق البنك، وهذه المنظمة تتعامل مع البنك الأهلي حيث أنها تضع الحسابات الخاصة لشركات الطيران في هذا البنك.

وتتمثل أهمية هذه المنظمة فيما يلي [1]:

1- بعد عملية بيع التذكرة لخط رحلة معين كأن تكون الرحلة مع الملكية الأردنية من عمان إلى باريس و يتم إكمال الرحلة مع الخطوط الرئيسية من باريس إلى أوروبا ومن روما إلى عمان تتم العودة مع الخطوط

(1) wwww.ntaonline.com

الإيطالية فهنا إذن يوجد 3 شركات طيران في خط الرحلة وعملية الدفع لا تتم لكل شركة على حده لأنه عند شراء التذكرة يتم دفع سعر التذكرة و منظمة (BSP) هـي التـي تتكفـل بـدفع قيمة التذكرة لشركات الطيران الثلاثة .

2- عند شراء العميل لتذكرة معينة وبعد فترة معينة من شرائه للتذكرة قد يقرر إرجاع التذكرة بعد مدة وهذا ما يسمى باستعادة المبلغ Refund، وهنا لا يـتم إرجـاع التـذكرة مبـاشرة إلى مكتب السياحة بل يتم طلب استعادة المبلغ من منظمة (BSP) وهو الذي يتكفل بإرجاعها من شركة الطيران.

3- تقوم منظمة ال(BSP) بتسليم المخزون من التذاكر إلى مكاتب السياحة والسفر واستلام الملغي منها.

ومن المعروف أن هناك تذكرة السفر السنوية وهذه التذكرة يكون سعرها مرتفـع حيـث يتم شراء التذكرة لمدة سنة مفتوحـة، أي أن الشـخص يمكـن أن يسـافر اليـوم ويعـود بعـد سـنة وهنالك أيضا التذكرة محددة المدة ذهابا وإيابا Excursion Ticketوهي تتميز باختلاف المدة التي تحتويها فمنها ما يكون:

1- لمدة 14 يوم، حيث يجب الرجوع أو العودة خلال هذه الفترة وإذا مـا اسـتمر السـائح بعد ال14 يوم فإن التذكرة تصبح لاغيه ولا تساوي قيمتها شيئا.

2- لمدة شهر، وعادة ما تكون هذه التذكرة لتركيا، اليونان، قبرص ودول الشرق الأقصى.

3- لمدة شهرين، وتكون لأوروبا ودول المغرب العربي.

4- لمدة 3-4 أشهر على الأكثر وتكون لأمريكا.

أما في دول الشرق الأوسط كـدول الخلـيج العـربي فهـذا يعتمـد عـلى المسـافة ومـدة الإقامة المسـموح بهـا في البلـد المقصـود وتقـوم شركـة الطـيران هـي بتحديـد مـدة الرحلـة Excursion تبعا لمنظمة الطيران العالمية (آياتا)

وتكون أسعار التذاكر بشكل عام مقسمة حسب العمر إلى:

1- سعر للبالغين الذين أعمارهم 26سنة فما فوق.
2- سعر للشباب تحت سن 26 سنة .
3- سعر للطلاب تحت سن 26 سنة مع إثبات طالب وأنه ذاهب للدراسة.
4- سعر للأطفال من 2-12 سنة.
5- سعر الرضيع من يوم -2 سنة.

ويجب أن يتم الأخذ بعين الاعتبار عندما يتم تحديد أسعار التذاكر عدد الأشخاص المشتركين في الرحلة وذلك لأنه إذا ما كان عدد الأشخاص كبير ومعظمهم من كبار السن يكون الحمل كبيرا وتكون التكلفة أعلى، كذلك فإن الخدمات التي تقدم للمسافر تختلف في حالة الطفل عنها في حالة الشباب[1].

- الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة [2].

Jordan Inbound Tour Operators Association (JITOA)

- الجمعية في سطور :

تأسست الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة في عام 2003، بهدف النهوض بالمستوى المهني والربحي لأعضائها من خلال تمثيلهم في قطاع السياحة الوافدة في الأردن والفعاليات الحكومية بالإضافة إلى تلبية احتياجاتهم فيما يتعلق بالتدريب والتطوير والتعليم.

وترتكز رؤية الجمعية في: اعتبار الجمعية عالميا ك "علامة تميز " في قطاع السياحة الوافدة.

---

(1) خالد مقابلة ،مرجع سابق ،ص245.

(2) من منشورات الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة ،2006 .

وتعمل الجمعيـة عـلى إشراك أعضـائها في عمليـة صـنع القـرار فـيما يتعلـق بتطـوير السياحة الوافدة في المملكة في كافة المجالات بالتعـاون مـع خـبراء القطـاع كـوزارة السـياحة والآثار وهيئة تنشيط السياحة مما له أكبر الأثر في تطوير قطاع السياحة ككل.

كما تشارك الجمعية وأعضائها مشاركة فاعلة في تطبيق الإستراتيجية الوطنية للسياحة للأعوام من 2004-2010 ،هي خطة خمسيه رسمتها الحكومة الأردنية عام 2004 في محاولـة لخلق قطاع سياحي مستدام له القدرة على المساهمة الفاعلة في تطوير الاقتصاد الوطني من خلال بناء شراكة حقيقية بين القطاعين العام والخاص.

- الانضمام إلى الأفضل :

يتمتع أعضاء الجمعية بخبرة واسعة في القطـاع الخـاص ولـديهم بـاع طويـل في إدارة أعمال السياحة الوافدة. والانضمام إلى الجمعية يجعل لك صوتا في القطـاع ويمنحـك الفرصـة بالمشاركة في تطوير جودة الخدمات السـياحية وزيـادة دخلـك مـن الأربـاح وتطبيـق أفضـل الممارسات العالمية المتبعة والالتزام بأخلاقيات المهنة، مـما يسـاهم في نمـو الاقتصـاد الـوطني واستقطاب المزيد من السياح وزيادة العملة الصعبة في الأردن.

- مزايا أعضاء الجمعية :

يتمتع أعضاء جمعية (JITOA) بالمزايا والمنافع الرئيسية التالية :

1- التدريب والتثقيف المستند إلى الاحتياجات.
2- دعم ومساندة إيجاد بيئة داعمة لسياسات قطاع السياحة.
3- برامج دولية معتمدة لدى منظمات عالمية.
4- الإطلاع على أحدث المعلومات الإحصائية الموثقة عن قطاع السياحة.

5- المساهمة الفاعلة في تحسين جودة الخدمات السياحية في الأردن.
6- إيجاد قنوات اتصال مع العاملين في القطاع محليا وعالميا.
7- تطبيق أفضل الممارسات العالمية المهنية.
8- زيادة الميزة التنافسية للأعضاء.
9- العمل على إيجاد بيئة أعمال ملائمة لنمو القطاع السياحي.
10- تحسين المهارات المهنية للعاملين في القطاع.

- أنواع العضوية ومتطلباتها:

أ- الأعضاء العاملون:

- شركات السياحة الوافدة العاملة في الأردن.

ب- الأعضاء المؤازرين المشاركون:

- الشركات المؤازرة:

وتشمل الشركات الأردنية وغير الأردنية العاملة في مجال الصناعة السياحية والمطاعم والضيافة والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، ومؤسسات التدريب والتعليم السياحي الفندقي والمستشارين.

- الأفراد المشاركون:

وهم المقيمون في الأردن من جنسيات أردنية وغيرها ممن لديهم أو يرغبون في أن يكون لديهم علاقات مهنية وتجارية في مجال الصناعة السياحية أو طلبة جامعيين يرغبون في التعامل مع الأطراف المعنية في مجال الصناعة السياحية أو يتلقون معلومات ومعارف تفيدهم في متابعة حياتهم العلمية والعملية في هذا المجال.

- مزايا العضوية :

أ- بالنسبة للأعضاء العاملون :-

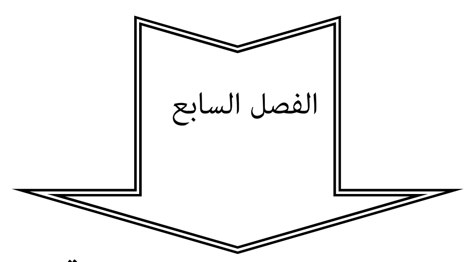
1- حق التصويت والترشيح لانتخابات مجلس إدارة الجمعية.
2- المشاركة في لجان الجمعية.
3- حضور الدورات وورش العمل التدريبية مقابل رسوم مخفضة.
4- الربط الإلكتروني التلقائي مع /و إلى موقع الجمعية على الإنترنت.
5- الاستفادة من فرص التواصل مع جمعيات واتحادات الأعمال العلمية.
6- تطوير منتجات سياحية مبتكرة.
7- الحصول على عروض خاصة لحضور البرامج التدريبية الدولية المعتمدة .
8- الإطلاع على معلومات حصريه عن قطاع السياحة والأعمال في المملكة.
9- الحصول على إعلان مجاني واحد على الأقل في إحدى نشرات الجمعية الصحفية الربعية أو النصف سنوية.

ب- بالنسبية للأعضاء المؤازرين والمشاركون:

1- المشاركة في لجان الجمعية .
2- الربط الإلكتروني التلقائي من/وإلى موقع الجمعية على الإنترنت .
3- حضور الدورات وورش العمل التدريبية مقابل رسوم تشجيعية .
4- الحصول على عروض خاصة لحضور البرامج التدريبية الدولية المعتمدة .
5- التواصل مع أعضاء الجمعية والجمعيات واتحادات الأعمال العالمية.

ج- بالنسبة (للأفراد) فباستطاعتهم:

1- المشاركة في لجان الجمعية
2- حضور الدورات وورش العمل التدريبية مقابل رسوم تشجيعية .
3- الحصول على عروض خاصة لحضور البرامج التدريبية الدولية المعتمدة .



تصميم البرامج السياحية

- **تصميم برنامج سياحي للقادمين.**
- **الرحلات الخارجية.**
- **برنامج سياحي (لمجموعة أجنبية) وطرق حساب التكلفة.**
- **المعارض السياحية العالمية.**

الفصل السابع
تصميم البرامج السياحية

- تصميم برنامج سياحي للقادمين:

إن لموقع الدولة أهمية كبيرة في ترويجها سياحيا، فالأردن مثلا يتمتع بتضاريس متنوعة وهذا ينوع المناخ فيها من الشمال والوسط والجنوب، ولكل موسم فيها مناخ قد تكون الثلوج والأمطار شتاءا في شماله بينما يلاحظ اعتدال المناخ في غور الأردن والعقبة جنوبا وبالعكس صيفا.

ومن أهم المواقع لعمل برامج سياحية للقادمين بالنسبة للأردن:

1- البتراء
2- العقبة
3- وادي رم
4- البحر الميت
5- الكرك
6- أم قيس
7- جرش
8- عجلون
9- القصور الصحراوية
10- الأزرق
11- المغطس
12- جبل نيبو (مادبا)
13- محمية ضانا
14- حمامات ماعين
15- جولات في العاصمة عمان

وفيما يلي مثال على برنامج سياحي للقادمين (للأردن)

جولة خيالية أردنية:

- اليوم الأول 8/2 :الاستقبال عند الوصول في المطار والتوجه إلى الفندق (5 نجوم) بعد الإفطار.

- اليوم الثاني 8/3 : يوم كامل لزيارة جرش، عجلون وقلعة عجلون وتناول الغداء ثـم التوجـه إلى جدارا والتعرف على ملامحها التاريخية ثم التوجه إلى عمان وتناول العشاء.
- اليوم الثالث 8/4 : بعد الإفطار جولة في داخل عمان ومشـاهدة القلعـة والمـدرج الرومـاني والاستمرار لمشاهدة قصر الحلابات وقصر عمرة وتناول الغداء في محمية الأزرق والعـودة إلى عمان وتناول العشاء .
- اليوم الرابع 8/5 :التوجه إلى مأدبـا وجبـل نيبـو والمغطـس ومشـاهدة منطقـة أم الرصـاص ومشاهدة آثار الكرك ثم النوم في فنادق البتراء(5 نجوم) مع تناول العشاء.
- اليوم الخامس 8/6 : جولة كاملة لمشاهدة آثار البتراء مع تنـاول الغـذاء في اسـتراحة البـتراء ثم تناول العشاء في ضانا وحفلة فلكلورية.
- اليوم السادس 8/7 : بعد الإفطار الذهاب في جولة إلى البحـر الميـت والتمتـع بيـوم كامـل بالسباحة أو التمتـع بأنغـام الموسـيقى والـرقص عـلى بركـة حـوض السـباحة طـول الليـل والإقامة في فنادق البحر الميت (5نجوم).
- اليوم السابع 8/8 : العودة من البحر الميت إلى المطار للمغادرة.

رافقتكم السلامة !

- محتويات الرحلة :

- الإقامة في فندق 5 نجوم داخل عمان 3 ليالي، وإقامة يوم واحد في البتراء ،وإقامة يـوم واحد في ضانا ،وإقامة يوم واحد في البحر الميت.
- إقامة الفنادق التي تتضمن الوجبات الثلاث.
- دليل سياحي.
- خدمات التنقل

- **برنامج سياحي للقادمين :**

الأردن /البحر الميت :

- اليوم الأول: الاستقبال عند الوصول والتوجه إلى الفندق
- اليوم الثاني: جولات سياحية داخل عمان حتى مأدبا، جبل نيبو ثم البحر الميت والتمتع في السباحة على أنغام الموسيقى.
- اليوم الثالث: التوجه من البحر الميت والتمتع إلى قلعة عجلون جرش ،دبين، وزي، ثم العودة إلى البحر الميت .
- اليوم الرابع: التوجه من البحر الميت إلى الكرك ،الطفيلة ،ضانا وإقامة مخيمات طوال الليل في ضانا مع رقصات فلكلورية .
- اليوم الخامس: معظم اليوم في البتراء والتوجه إلى العقبة .
- اليوم السادس: التمتع بالسباحة في العقبة وزيارة وادي رم والعودة ليلا إلى عمان.
- اليوم السابع : التوجه إلى المطار.

- **محتويات الرحلة:**

- الإقامة (2) ليلة في عمان ،إقامة(2)ليلة في البحر الميت، إقامة ليلة واحدة في ضانا ،وإقامة ليلة واحدة في العقبة.
- الوجبات الثلاث الرئيسية (إفطار ،غداء، عشاء).
- دليل سياحي.
- خدمات التنقل.

- **رحلة أردنية قصيرة :**

- اليوم الأول: اللقاء والاستقبال والتوجه إلى فنادق عمان من المطار وتناول العشاء.

- اليوم الثاني : بعد الإفطار زيارة جرش وتناول الغداء وبعدها زيارة جبل نيبو ومأدبا والعودة إلى عمان والقيام بجولة للتسوق ثم تناول العشاء.
- اليوم الثالث : بعد الإفطار العودة إلى المطار للمغادرة.

- **محتويات الرحلة :**

- إقامة الفندق(5 نجوم) في عمان(2) ليلتين.
- الوجبات الثلاث الرئيسية (إفطار .غداء .عشاء).
- ضريبة الدخول.
- دليل سياحي.
- خدمات التنقل.

- **الرحلات الخارجية:**

تعلن الشركات السياحية عن برنامج لرحلاتها الخارجية والتي تشمل عادة أجرة السفر بالطائرة أو الباخرة أو الحافلات المكيفة ذهابا وإيابا، والمبيت بالفنادق. و(إفطار وغداء وعشاء)، ومصاريف التنقلات بالحافلات المكيفة والتأشيرة والرحلات الداخلية في البلد السياحي .

مثال (1)برنامج سياحي للخارج:

فيما يلي مثال على برنامج سياحي يقوم به مكتب سياحة وسفر إلى (مرسين في تركيا):

- **اليوم الأول :** المغادرة في الحافلة إلى مرسين في تركيا من عمان حوالي الساعة الخامسة صباحا مرورا في الحدود الأردنية السورية، التوقف لمدة نصف ساعة في دمشق ،تناول العشاء على حساب المشترك ثم الانطلاق إلى باب الهوى إلى الحدود السورية التركية. بعد الإجراءات الحدودية يتم تناول الغداء على حساب المشترك في أنطاكيا ثم الانتقال إلى مرسين لتناول العشاء في إحدى المطاعم ثم الذهاب إلى الفندق (الهيلتون) للمنامة.

- **اليوم الثاني**: الإفطار في الفندق – جولة سياحية في مدينة مرسين والتوقف لمدة ساعتين للتسوق ثم الذهاب إلى أرطوس لتناول الغداء ويكون الغداء على حساب المشترك على ضفاف الشلالات ..... بعد الغداء زيارة بوابة كيلو بترا والكهف وزيارة المدينة ثم العودة إلى الفندق لحين موعد العشاء. والعشاء يكون على القارب مع جولة في البحر وسهرة لمدة ثلاث ساعات ومنامه.
- **اليوم الثالث:** الإفطار في الفندق – الانتقال إلى القرية الفندقية ميس وفي الطريق التوقف في مغارة الجنة وجهنم والتوقف في مغارات التماثيل والنحت والركوب بالقارب لزيارة القلعة في وسط البحر، وفي المساء عشاء وليلة حرة في المنتجع ومنامة.
- **اليوم الرابع:** الإفطار في الفندق – قضاء يوم حر في المنتجع لحين موعد الغداء والعشاء، ومنامة.
- **اليوم الخامس:** الإفطار ثم قضاء يوم حر في المنتجع لحين موعد الغداء وفي المساء العودة إلى مرسين إلى الفندق(الهيلتون) والعشاء في إحدى المطاعم ثم العودة إلى الفندق ومنامة.
- **اليوم السادس:** الإفطار ثم جولة حرة في الأسواق، والالتقاء الساعة السادسة مساء للانتقال بالحافلة إلى عمان، وصول عمان بإذن الله الساعة 2 صباحا.

- السعر للشخص الواحد في غرفة مزدوجة هو 220 دينارا.
- الإقامة في فندق الهيلتون (5 نجوم).

الأسعار تشمل الخدمات التالية:

- السعر للشخص الواحد في غرفة مزدوجة.

- السعر للشخص الواحد في غرفة مزدوجة مع ثلاث وجبات في المنتجع لمدة ليلتين.
- المواصلات.
- دليل سياحي.
- دخوليات المواقع.
- عشاء في القارب.
- السعر لا يشمل التأشيرات أو أية إضافات على هذا البرنامج .

للحجز والاستفسار الاتصال بمكتب (........) للسياحة، ت: ......531.

مثال (2) :برنامج سياحي للخارج :

أ- رحلة إلى لبنان:

- بالحافلة 5أيام 4 ليال

- **محتويات الرحلة:**

- وجبتنا طعام (إفطار وعشاء)
- فنادق 4 نجوم
- حفلات ساهرة.
- رحلات مشوقة.

- **اليوم الأول :** الاستقبال والتوجه إلى فندق 4 نجوم، جولة في بيروت ثم تناول الغداء والتوجه إلى مغارة جعيتا حريصا ثم قضاء سهرة ممتعة في كازينو لبنان.
- **اليوم الثاني:** بعد الإفطار- التوجه إلى جبال الشوف، الروشة (صخرة الانتحار)، الأرز والغداء في أحد المطاعم ثم التوجه إلى الفندق إلى جولة داخلية وتناول العشاء.

- **اليوم الثالث:** بعد الإفطار –التوجه إلى البحر وقضاء يـوم كامـل(للسـباحة والتسـوق) ثـم العودة وتناول العشاء في الفندق.

- **اليوم الرابع:** بعد الإفطار- زيارة مدينة طرابلس ومشاهدة الألعاب المائية ثم إقامـة سـهرة ليلية وتناول العشاء.

- **اليوم الخامس:** مغادرة الفندق بعد الإفطـار والتوقـف في دمشـق 3 سـاعات للتسـوق ثـم متابعة رحلة العودة إلى عمان بإذن اللـه.

نتمنى لكم رحلة سعيدة معنا .....

- **تصميم برنامج سياحي داخلي :**

وهذا البرنامج يعتمد على إمكانية الدخل للمواطن حيث يجب مراعاة كافـة الأمـور مـن حيث الحالة الاقتصادية وقت الإجازات والأعياد والمواسم لذا فهو يتطلب تخطيطا دقيقا حيث لا تنجح سياحة خارجية بدون سياحة داخلية .

- **رحلة إلى العقبة:**

مثال (1) فندق نيروخ السياحي في العقبة :

لمجموعة سياحية، قيمة الغرفة 7 دنانير مـع وجبـة الفطـور والضرـائب لفـرد /قيمـة الغرفة 11 دينارا مع وجبة الفطور والضرائب، ويتمتع الفندق بكافة الأجهزة الترويحية مـن(مكيفات وأسرة مزدوجة ومفردة وثلاجة وتلفزيون (ستلايت ومياه حارة وباردة).

هنا يترتب على الفرد التوجه مع مجموعة، وذلك لأن السعر سـوف يـنخفض وسـوف يترتب عليه بالتالي حجز مقاعد في حافلات النقل والقيام برحلة، ولا بـد مـن تشـجيع السـعر السياحي الداخلي للمواطنين لتشجيعهم على القيام برحلة في أوقات إجازاتهم أو في الأعياد.

وكما يلاحظ، فإن العديد من الجهات المنظمة تحاول أن تستضيف فنانين (مطربين، ممثلين واستعراضيين) في مكان ما كالبحر الميت وجرش والبتراء ووادي رم وبعض الفنادق وذلك بهدف تشجيع مثل هذا النوع من السياحة الداخلية.

مثال (2) فندق (.......) في العقبة:

3 أيام/(2) ليلتين

- **اليوم الأول:** الاستقبال والترحيب والإقامة في الفندق ثم التوجه إلى خليج العقبة والتمتع بأجوائه ومناظره ثم تناول الغداء والقيام بعدها بجولة ترفيهية داخل العقبة ثم إحياء الليلة مع مطرب وتناول العشاء.
- **اليوم الثاني:** بعد الإفطار التوجه إلى مشاهدة البتراء وتناول الغداء ثم إقامة مخيمات في وادي رم والعودة ليلا لتناول العشاء في الفندق مع مشاهدة استعراض فني.
- **اليوم الثالث:** بعد الإفطار المغادرة بالحافلات إلى عمان.

- **محتويات الرحلة :**

- الإقامة في فندق 3 نجوم (فندق.......) غرفة مزدوجة قيمة الليلة 25 دينارا .
- الأسعار شاملة ضريبة التنقل وضريبة الدخول بالإضافة إلى وجبات الإفطار والعشاء.

وتجدر الإشارة إلى أن بعض المنظمات المهنية والتعليمية تسعى إلى بعث روح التجديد والترويح في نفسية العاملين لديها لذا فقد تتفق مع الشركات السياحية لإعداد برامج سياحية كاملة في مناطق كالعقبة والبتراء والبحر الميت، وذلك بهدف التخلص من الروتين وهنا يتحتم على الشركة السياحية وضع

برنامج طبيعي يتخلله المناظر والمياه وكافة أنواع الخدمات التي يحتاج إليها السائح المحـلي داخل البلد، وقد يستغرق البرنامج(2) ليلتين فقط وذلك حسب الظروف التي تـلاؤم العامـل (ماديا ،وقت الإجازات، والدافعية)[1].

وقد يترتب على بعض العائلات إعداد برنامج سياحي داخـلي فـيما بيـنهم وبسـيارتهم الخاصة والتجوال بين ناحية منطقة وآثار وتسوق وغيرها أو المبيـت في فنـادق ويـدعى هنـا: سائح محلي، أما العودة إلى البيت والنوم فيه فيدعى:متنزها.

برنامج سياحي لرحلة سياحي (لمجموعة أجنبية) وطرق حساب التكلفة :

- المثال التالي يبين كيفية تصميم برنامج لرحلة سياحية مخصصة لمجموعة قـدمت إلى الأردن لمدة 5 أيام.

- **Day 01: Meet and Assist at QAIA , Transfer to the hotel "Bristol " in Amman Dinner & Overnight .**
- **Day 02: After breakfast full day tour to Jerash, then after lunch back to Amman City, tour, dinner at Kan Zaman restaurant Back. to hotel for overnight .**
- **Day 03: After breakfast, drive to Petra through Kings Way visit Madaba Mount Neto the Karak- After lunch, continue to Petra Hotel for dinner & overnight.**
- **Day 04: Petra Full day tour with lunch deep in side Petra .By evening back to Amman hotel for dinner & over night**
- **Day 05: After break fast ,free time shopping till time of departure .Then transfer to the Airport for departure.**

---

(1) محمود الديماسي وآخرون ،مرجع سابق ،ص 62.

وفيما يلي كيفية حساب العناصر الأولية لتكلفة الرحلة[1].

- الفندق: وعلى فرض أن المجموعة ستقيم في فنادق 4 نجوم مع وجبة إفطار وعشاء بسعر 52 $ للشخص الواحد في الغرفة المزدوجة.
- المواصلات: تكلفة الحافلة سعة 30-50 راكب.
- اليوم الأول: نقل من المطار إلى الفندق161 **$.**
- اليوم الثاني: يوم كامل 306 **$.**
- اليوم الثالث: يوم كامل مع مبيت 408$.
- اليوم الرابع: يوم كامل 306 $.
- اليوم الخامس: نقل من الفندق إلى المطار 161 $.

بالإضافة إلى :-

- دليل مرافق: خمسة أيام بسعر 35 دينار لليوم الواحد
- رسم دخول: المواقع السياحية والأثرية: جرش 5 دنانير، المتاحف في عمان 3.00دنانير، البتراء 27دينار، الكرك 1 دينار، مادبا + جبل نيبو 1.5 دينار .
- المجموع = 37.5 دينار ← $53 .
- وجبات إضافية(**Extra meals**) عشاء في مطعم + غداء في البتراء + غداء في جرش وغداء في الكرك = 24.5 دينار أي نحو 35$.

وبالتالي تكون المعادلة كما يلي:

كامل أجور المواصلات = 1342$

دليل سياحي = 200 دينار = 282$

$1624

(1) حميد الطائي، مدخل إلى السياحة والسفر والطيران ،عمان : مؤسسة الوراق ،ط1 2003 ص201 .

ونظرا لأن المجموعة تتكون من 35 شخصا منها شخصان مجانا يكون العدد الذي سيتحمل قيمة التكلفة هو 33 شخص.

إذا التكلفة الإجمالية هي 1624$ ÷ 33 شخصا = 50 $ هي تكلفة الشخص الواحد.

وبالنسبة للتكاليف الخاصة بكل شخص =

فندق (52$ ×4 ليالي) = 208$.

رسوم دخول 37.5 دينار = 53$.

وجبات إضافية 24.5 دينار = 35 $.

المجموع = 296 $.

مع اعتبار شخصان مجانا يؤدي إلى تحمل كامل المجموعة قيمة رسوم الدخول والمواصلات والوجبات الإضافية = 88 ÷ 32 = 2.70$.

وعليه تكون التكلفة الموزعة لكل شخص هي:

296$ (التكلفة الخاصة لكل شخص 50 + الحصة الإضافية (2.70$)+ مصاريف إدارية 10 $ يضاف إليها 20 % هي نسبة الربح.

تجدر الإشارة أن تكاليف الشخص في غرفة مفردة **(SGL) Single** تكون أقل من تكلفة الشخص في غرفة مزدوجة شخصان **(DBL)Double** وهناك أيضا غرف تكون مخصصة لثلاثة **(TRL) Triple**.

أما بالنسبة للوجبات فيتم تقسيمها إلى:

1- وجبة عشاء فقط: **Bed & Breakfast (B.B)**
2- وجبة فطور و عشاء: **Half Board (H.B)**
3- وجبة فطور + غداء + عشاء: **Full Board (F.B)**

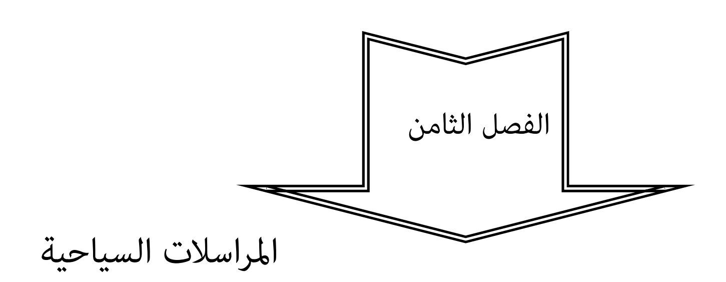
- المعارض السياحية العالمية:

إن أهم المعارض السياحية التي يتم إقامتها في أنحاء العالم هي[1]:

1- معرض مدريد(**FITUR**): ويقام في نهاية شهر يناير 1 من كل عام
2- معرض ميلان(**BIT**): ويقام في نهاية شهر فبراير 2 من كل عام
3- معرض برلين السياحي(**ITB**): ويقام عادة في بداية شهر مارس 3 من كل عام.
4- معرض دبي (ملتقى) يقام في بداية شهر مايو 5 من كل عام.
5- معرض لندن السياحي(**ITB**): يقام في بداية شهر نوفمبر 11 من كل عام.

---

(1) حميد الطائي ،نفس المرجع السابق،203 .



المراسلات السياحية

- أهمية المراسلات
- العناصر الأساسية في الرسالة
- أنواع الرسائل
- صفات الرسالة الناجحة
- الشروط الواجبة في محرر الرسالة
- أنواع الرسائل المستخدمة في مجال السياحة

الفصل الثامن
المراسلات السياحية

لقد عرف الإنسان كتابة الرسائل منذ أقدم العصور، وقد اعتمد الملـوك القـدماء عـلى الرسائل لتوجيهها إلى أمثالهم لغايات مختلفة إما بقصد السـلم أو الحـرب أو التجـارة أو أيـة غاية أخرى.

وكانت الرسائل المسـتخدمة في السـابق تنقـل بواسـطة العـدائين أو أشـخاص يركبـون الخيول أو من خلال الحمام الزاجـل أو بالنقـل الـبري أو البحـري أو الجـوي إلى أن أصـبحت تنقـل الآن بواسـطة شـبكات الاتصـال السـلكية واللاسـلكية كـالتلكس والفـاكس وشـبكات الإنترنت.

- أهمية المراسلات :

تعتبر المراسلات وسيلة اتصال مكتوبة تتم بين أشـخاص عـاديين أو أشـخاص معنـويين لنقل أفكار أو عروض أو عقود .....الخ.

وفيما يلي إيجازا لأهمية المراسلات بشكل عام [1].

1- تعتبر دليلا قانونيا على الاتفاقيات القائمة والمبرمـة بـين التجـار أمـام القضـاء عنـد قيـام المنازعات بين المتعاقدين.

2- تعمل على تحقيق علاقات طيبة بين التجار بحيث يمكن الاعتماد عليهـا في إنشـاء هـذه العلاقات لأنها تحل محل الاتصال الشخصي.

---

(1) محمود الديماسي وآخرون، مرجع سابق ،ص 107 .

3- تسهيل عملية التبادل التجاري وعقد الصفقات دون لقاء شخصي بين البائع والمشتري ودون معرفة مسبقة .

4- توفير الوقت والجهد والمال خاصة إذا كانت المسافة بعيدة بين المتعاقدين.

5- تفيد في الدعاية والإعلان لأنها تمثل المنظمة التي أرسلتها لحسن تنسيقها وطباعتها وصياغتها وتعطي فكرة حسنة عن واقع هذه المنظمة.

6- تتيح للمتعاقدين حرية العرض والتفكير قبل اتخاذ القرار أمامها فرصة المساومة دون تكلفة أو حرج.

7- تعتبر الرسائل إحدى الوسائل التي يتم بواسطتها إرسال المرفقات كالكتالوجات وقوائم الأسعار.

8- تعد سجلا لتاريخ هذه المنظمة يمكن الرجوع إليه عند الحاجة.

- **العناصر الأساسية في الرسالة** :

1- **تحديد الهدف :** بمعنى أن كاتب الرسالة يجب أن يلم بالغرض الذي من أجله قام بكتابة الرسالة كأن يكون الغرض الاستفسار عن موعد رحلة معينة أو طلب حجز مقعد في طائرة.

2- **المثيرات المناسبة للاستجابة:** ويكون ذلك بإبراز الفوائد التي سوف تتحقق في المستقبل وأن تحتوي على حقائق معينة ومعروفة للرجوع إليها لتحقيق الهدف وأن تحتوي على أراء كاتبها مدعومة بالأدلة والبراهين.

3- **تحديد موضوع الرسالة :** يجب أن يحيط كاتب الرسالة بموضوعها إحاطة تامة وذلك بالرجوع إلى المكاتبات المتبادلة أو إلى زملاء العمل أو الرئيس المباشر وعند تحديد الموضوع يجب أن يحدد الأفكار الرئيسية والأفكار الفرعية مع الأخذ بعين الاعتبار أن يكون لكل فكرة رئيسية فقرة وأن

تكون الجمل متجانسة والفقرات متسلسـلة. وأن تكـون العبـارات والأخبـار السـارة في بداية الموضوع (مثل:اغتنم الفرصة وتمتع بأحلى عروض الصيف بأقـل الأسـعار). بيـنما تكون الأخبار السيئة وسط الموضوع مع تبرير هذه الأخبار لتشجيع المستقبل على إتمام قراءتها.

4- **تحديد طبيعة القارئ :** لا بد أن تركز الرسالة اهتمامها على قارئها ويكـون ذلـك بجمـع المعلومات المهمة مع الأخذ بعين الاعتبار لمستوى ثقافته ونفسيته. فإذا وجهت الرسـالة مثلا إلى شخص ذي خلفية تجارية أو فنية أو سياحية كثرت فيها المصـطلحات التجاريـة والفنية والسياحية، وإذا كتبت إلى مسئول حكومي كـثرت فيهـا المصـطلحات القانونيـة معتمدة على الأنظمة والقوانين واللوائح ومراعية تطبيقها.

5- **يجب أن تتم الكتابة بأسلوب إيجابي لا سلبي.**

- **أنواع الرسائل[1]:**

1- **الرسائل الشخصية:** هي الرسائل المتبادلة بين الأهل والأصـدقاء في مناسـبات اجتماعيـة مختلفـة كالتهنئـة بالعيـد أو بمناسـبة سـعيدة كـالزواج أو النجـاح أو للاطمئنـان عـلى الأحوال الشخصية.

2- **الرسائل الحكومية:** هي الرسائل التي تصدر من أية منظمة أو دائـرة حكوميـة إلى أيـة جهـة أخرى كأن يكون شخصا عاديا أو معنويا أو غير رسمي.

3- **الرسائل التجارية:** هي الرسائل التـي يـتم تبادلهـا بـين التجـار أنفسـهم أو بـين التجـار والمؤسسات الحكومية الخاصة والعامة.

---

(1) محمود الديماسي وآخرون، مرجع سابق، ص 109 .

وسوف نتناول فيما يلي أجزاء الرسائل التجارية المستخدمة في معظم المنشآت ومنها المنشآت (السياحية). وعادة ما يوجد لمثل هذا النوع من الرسائل أجزاء رئيسية وأخرى ثانوية ويعد ظهور الأجزاء الرئيسية شيء ضروري لإنجاح الرسالة أما الأجزاء الثانوية فظهورها أو عدمه لن يؤثر على الرسالة.

أولا : الأجزاء الرئيسية وتشمل :

1- **الترويسة:**

وتوضع في الجزء العلوي من صفحات دفتر الرسائل وتشمل :

- **الاسم التجاري:** هو الاسم الذي تعرف به المنظمة (المكتب السياحي) وقد يكون مأخوذ من الأسماء التاريخية أو الأثرية أو من طبيعة عمل المنظمة.
- **العنوان :** عنوان مختصر مكون من حروف مشتقة من اسم المنظمة أو صاحبها أو طبيعة عملها وقد يضاف لها اسم المدينة.
- **الشعار**: قد يكون صورة بناء أو نبات أو معلم سياحي معروف يوضع على الرسائل و يمثل المنشأة.
- **رقم السجل التجاري:** هو الرقم الذي يعطى لصاحب المنظمة من قبل موظف المنظمة أو من قبل موظف السجل التجاري.

2- **الرقم أو الإشارة أو المرجع: Reference (Ref.)** وهو رمز يضعه المرسل على الرسالة وذلك حتى يسهل حفظها في الملفات أو الرجوع إليها عند الحاجة، ويوضع عادة في الجزء العلوي من الرسالة في الجانب الأيمن.

3- **التاريخ**: وهو الموعد الذي تحرر فيه هذه الرسالة وقد يكتب بالأرقام ما عدا اسم الشهر فيكتب بالحروف، وذلك لأن بعض المنظمات تتبع النظام الأمريكي في كتابة الشهور وأخرى تتبع النظام البريطاني، ويكتب

التاريخ في الجزء الأيمن أو الأيسر من الرسالة وعادة ما يكون مسبوقا باسم المدينة التي حررت فيها الرسالة.

4- **اسم وعنوان المرسل إليه:**

حيث يتم كتابة اسم المنظمة التي سوف ترسل إليها الرسالة، ومن ثم صندوق البريد ثم الرمز البريدي والبلد مع مراعاة وضع الألقاب (السيد **M.r**، الدكتور **Dr.** .....الخ).

5- **التحية الافتتاحية:** وهي ضرورية جدا وتكتب في الجزء العلوي تحت اسم المرسل في الجانب الأيمن وتكون عادة على النحو التالي :تحية طيبة وبعد ،تحية واحتراما ....الخ.

أما الجملة الافتتاحية فهي التي يبدأ بها موضوع الرسالة كأن يقول مثلا بالإشارة إلى خطابكم رقم ..... بتاريخ ....

6- **الموضوع: (صلب / جسم الرسالة)**

وهو أهم جزء في الرسالة ويفترض أن تتناول الرسالة التجارية موضوعا واحدا مكتوبا في صفحة واحدة غالبا بحيث يكون الموضوع مقسما عموما إلى ثلاث فقرات:

- **الفقرة الأولى:** عبارة عن المقدمة والمدخل.
- **الفقرة الثانية:** يذكر فيها الغرض الأساسي من الرسالة.
- **الفقرة الثالثة:** خلاصة الرسالة.

ومن ثم ينتهي الموضوع بكتابة جملة ختامية مناسبة لموضوع الرسالة مثل (سنقدر لكم تعاونكم معنا)

7- **التحية الختامية**: وهي التحية النهائية في الرسالة وتكون على النحو التالي: (وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير).

ثانيا : الأجزاء الثانوية (الفرعية)وتضم:

1- **إشارة المرسل إليه:** وهو رقم يستخدم لتذكير قارئ الرسالة برقم الرسالة السابقة التي تم إرسالها والتي قامت المنظمة بالرد عليها إضافة إلى ضرورة توجيه الرسالة إلى الشخص المعني بموضوع الرسالة وتكون بعد عنوان المرسل إليه مباشرة مثل : السادة فندق ماريوت عمان عناية السيد....

2- **عنوان موضوع الرسالة:** هو جملة مختصرة مكونة من كلمة أو كلمات معدودة تعطي فكرة أولية عن مضمون الرسالة ويفضل أن تكتب بعد التحية الافتتاحية لترتبط مع جسم الرسالة (الموضوع الأساسي).

3- **المرفقات:** وهي عبارة عن بعض المستندات والوثائق التي ترسل مع الرسالة وترفق بها في المغلف نفسه وهناك بعض المنظمات التي تستخدم الملصقات الملونة للفت نظر القارئ إليها والغاية من إبراز المرفقات في الرسالة هي:

أ- تذكير قسم الصادر في المنظمة بضرورة وضع هذه المرفقات في المغلف قبل الإغلاق.

ب- تذكير المستلم باحتواء الرسالة للمرفقات.

ج- إثبات هذه المرفقات في حالة الفقدان أو الضياع.

4- **النسخ الكربونية:** وهي تفصيلات بعدد النسخ المسحوبة من الرسالة الأصلية والتي ستوزع منها نسخ لأصحاب العلاقة كالديوان ويكون موقعها عادة في الجزء الأيمن من الرسالة تحت المرفقات **Attachment**.

5- **الحروف الأولى لكاتب الرسالة وطابعها:**

ويهدف إلى تحديد مسؤولية الخطأ في كتابة الرسالة وتحديد الرقابة على العاملين بحيث يكتب الحرف الأول من الاسم الأول والحرف الثاني من اسم

العائلة لصاحبها وطابعها مع خط مائل بينهما كما في المثال (س ص /ع ي) ويكون موقعها في الجزء السفلي الأيمن في آخر الرسالة.

6- **الملاحظة:** وهي عبارة تطبع في أسفل الرسالة للتأكيد على أهم معلومة ورد ذكرها في موضوع الرسالة.

وتجدر الإشارة إلى أن الرسائل الحكومية تستخدم النظام نفسه في إعداد المراسلات مع وجود بعض الاختلافات بين الرسائل الحكومية والتجارية .

فمثلا تسمى الرسائل الحكومية بالكتاب الرسمي بينما الرسائل التجارية تبقى كما هي. كما يكون الورق واللون والوزن (أبيض) في الرسائل الحكومية بينما في الرسائل التجارية يمكن استخدام ألوان أخرى .....الخ.

- صفات الرسالة الناجحة :

1- المقومات الشكلية(1).

أ- الورق – من حيث:

(1) **اللون**: يعتبر الورق الأبيض هو الأكثر شيوعا واستخداما في القطاعين العام والخاص وفي المشاريع الفردية أو المشتركة وذلك للأسباب التالية :

- يعد اللون الأبيض الأكثر راحة للعينين.
- وهو أقل تكلفة من الأوراق الملونة.
- أكثر وضوحا وبخاصة إذا كانت الرسالة مطبوعة أو مكتوبة بخط اليد.

(2) النوع: إن الشركات والمنظمات العامة والخاصة تستعمل أنواعا كثيرة من الأوراق وذلك تبعا للأغراض التي تقصدها من استعمال هذا النوع دون غيره وذلك وفقا للأغراض التالية:

---

(1) www.taifed .gov.sa

أ- إذا كانت الرسالة موجهة إلى أقسام المنظمة فتستعمل النوع ذو القيمة الأقل غير المصقول جيدا، وذلك لأنه لا يطلع على هذه الرسائل إلا العاملون في المنظمة كالتعميمات الداخلية (على لوحة الإعلانات).

ب- إذا كانت تكتب من أجل عقد صفقة تجارية فيفضل أن يختار من نوع جيد مصقول.

ج- إذا كان الهدف من كتابة الرسالة هو الاحتفاظ بنسخة منها لفترة زمنية طويلة فيفضل أن تكون مصنوعة من الألياف القطنية وليس من لب الخشب.

(3) **مساحة الورق المستخدم:** هناك مقاسات معينة يتم استخدامها ويوجد هناك ثلاثة أنواع وهي:

أ- الفولسكاب: وقياسه (21سم *34سم) ويستخدم في الرسائل الحكومية .

ب- الكوارتو: وقياسه (17سم * 28سم) وتستخدم في المراسلات الحكومية والتجارية .

ج- نصف الفولسكاب: وقياسه (17سم * 21سم) وتستخدم في المراسلات الحكومية.

(4) **الوزن:** حيث يعتبر أفضل الأوزان المستخدمة هو (70 غم - 80غم)

ب- تنسيق الهوامش والفقرات والمسافات:

وهذه الأمور تعتبر ضرورية من أجل إكساب الرسالة المظهر الأنيق والمرتب فلا بد مثلا أن يتم تقسيم موضوع الرسالة إلى فقرات بحيث تشكل كل فقرة فكرة مستقلة مع الأخذ بالاعتبار أن يكون موضوع الرسالة يتكون من ثلاثة فقرات رئيسية.

ج- علامات الترقيم (التنقيط):

وتساهم بشكل كبير في توضيح المعنى وتسهيل قراءة النص وعلامات الترقيم مثل الفاصلة، النقطة، علامة الاستفهام، الشرطة، النسبة المئوية ....الخ.

تجدر الإشارة إلى أنه وفي حالة استعمال أكثر من صفحة فإنه يفضل مراعاة ما يلي:

1- ألا تكون الصفحات الأخرى مروسة.

2- أن تكون الصفحات من النوع واللون والقياس والوزن نفسه.

3- أن يبدأ ترقيم الصفحات من الصفحة الثانية وما بعدها.

4- أن يذكر التاريخ على الصفحات الأخرى .

5- أن يتم الإشارة في أسفل الصفحة السابقة إلى كلمة يتبع.

د- تنسيق أجزاء الرسالة:

يوجد هناك عادة عدة أساليب يمكن استعمالها في تنسيق أجزاء الرسالة مثل: التنسيق العمودي الكامل أو التنسيق العمودي(أي المقفل العادي أو الطريقة الإنجليزية الحديثة) أو التنسيق شبه العمودي (شبه المقفل أو الطريقة المتوسطة).

- الشروط الواجبة في محرر الرسالة :

ينبغي أن يتمتع محرر الرسالة بالمزايا الرئيسية التالية:

1- إجادة اللغة: بحيث يكون محرر الرسالة متمكنا في اللغة التي يكتبها مع مراعاة ضرورة الابتعاد عن الأخطاء الإملائية والنحوية واختيار الألفاظ والتعابير السهلة الواضحة والإلمام بقواعد النحو والصرف ......الخ.

2- المعرفة الكاملة بموضوع الرسالة: بحيث يتوفر لدى المحرر الخلفية الكاملة عن الموضوع والملفات المتعلقة به.

3- الخبرة العملية في التعامل: إذ لا بد أن يكون الشخص على معرفة بالسياسات والأنظمة والقوانين بالموضوع المراد كتابته.

- **أنواع الرسائل المستخدمة في مجال السياحة*:**

يوجد هنالك العديد من الرسائل التي تستخدم في مجال مكاتب وشركات السياحة منها [1].

1- رسائل الاستفسار:

وهي رسائل تكتب من قبل مرسلها إلى مستقبلها بغرض الحصول على معلومات معينة أو معلومات إضافية.

وقد تكون هذه الرسائل بغرض الاستفسار عن قوانين ولوائح وأنظمة أو استفسار عن الأشخاص ومدى صلاحيتهم للعمل.

- جمل وعبارات تستخدم في رسائل الاستفسار:
  - لقد اطلعنا على إعلانكم المنشور في .....
  - نحن مكتب ميلانو للسياحة والسفر أحد المكاتب المتخصصة في تنظيم الرحلات السياحية.
  - قد تقدم لنا السيد منير بطلب الاشتراك في جولة سياحية.
- جمل ختامية: مثل
  - إن المعلومات التي تزودنا بها ستكون موضع ثقتنا.
  - إن تزويدنا بجواب عاجل بهذا الشأن سيكون موضوع تقديرنا.

(1) محمود الديماسي وآخرون ،نفس المرجع السابق، ص116.

* تمت الاستعانة بعدد من منشورات المكاتب السياحية .

- آملين أن نتلقى ردكم الإيجابي في القريب العاجل .

وفيما يلي نموذجان على هذا النوع من الرسائل المستخدمة في مكاتب السياحة: وسنبدأ أولاً بعرض نموذجا لرسالة استفسار عن إجراءات وأنظمة.

نموذج رسالة استفسار عن إجراءات وأنظمة

مكتب (........) للسياحة والسفر

ص.ب.(......)

عمان – الأردن

الرقم : م ع و / 520

شركة طيران الأردن والخليج المحترمين

ص.ب. 7538

عمان – الأردن

تحية طيبة وبعد ،

نحن مكتب (......) للسياحة والسفر، أحد المكاتب المتخصصة في تنظيم الرحلات السياحية والحجز ،ونظرا لما تقدمونه من خدمات جليلة للمسافرين على متن خطوطكم .

نرجو تزويدنا بالإجراءات والأنظمة المتبعة للقيام بالحجز على متن خطوطكم، آملين أن يؤخذ استفسارنا هذا بعين الاعتبار .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

المدير العام

نموذج رقم (1) : رسالة استفسار عن إجراءات وأنظمة

أما رسائل الاستفسار عن الرحلات السياحية فقد تكون على شكل النموذج التالي :

رسالة إستفسار عن رحلات سياحية
الشركة الوطنية لصناعة الألبسة
ص.ب.(.......)
عمان – الأردن

الرقم : ح خ / 9497

عمان في 16/ آب/ 2006

حضرة السادة مكتب (........) للسياحة والسفر المحترمين
ص.ب.(.......)
عمان – الأردن

تحية طيبة وبعد،

بالإشارة إلى إعلانكم المنشور في جريدة الرأي العدد رقم (8000) وبتاريخ 2006/8/14 والمتضمن رحلات سياحية لعدد من الدول.

نرجو تزويدنا بكافة التفاصيل الخاصة بكل رحلة مع تحديد الأسعار ومدة الإقامة.

إن سرعة استجابتكم للرد على استفسارنا لدليل على تعاونكم معنا.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،

المدير العام

نموذج رقم (2) رسالة استفسار عن رحلات سياحية.

2- رسائل الرد على الاستفسار :

وهي الرسالة المحررة من قبل الشخص المعنوي أو العادي الذي وصلته رسالة استفسار فيقوم بالرد عليها.

ومن الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة رسائل الرد على الاستفسار: السرعة في الإجابة، الحرص على المجاملة في الرسالة، وأن تحتوي الرسالة كافة المعلومات والاستفسارات المطلوبة.

- جمل افتتاحية: مثل
  - بالإشارة إلى رسالتكم المؤرخة في (../../..) والتي تستعلمون فيها عن.......
  - نشكركم على رسالتكم التي تستعلمون فيها عن .....

*جمل ختامية :

- نحن على أتم الاستعداد لتلبية احتياجاتكم.
- لا ترددوا في الكتابة إلينا إذا كنتم تحتاجون إلى معلومات إضافية.

وفيما يلي نموذجا على هذا النوع من الرسائل:

شركة (.........) للسياحة

ص.ب.(........)

عمان – الأردن

الرقم : ع 27 / م 761

عمان في 9/ تموز / 2006

السادة / الشركة الوطنية للصناعات الإلكترونية المحترمين

ص.ب.7788

عمان – الأردن

تحية طيبة وبعد،

بالإشارة إلى رسالتكم رقم (23) بتاريخ 5/ تموز / 2006 والمتضمنة الاستفسار عن الرحلات السياحية نرفق لكم كتيبا يتضمن كافة المعلومات والتفاصيل الخاصة بهذة الرحلات

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،

المدير العام

نموذج رقم (3) : رسالة رد على إستفسار

3- رسائل العرض في السياحة:

وهي عبارة عن رسائل تستخدم من قبـل المنشـأة لإعـلام وإعـلام الزبـائن أو العمـلاء محليا أو خارجيا عن الرحلات السياحية المخطط تنظيمها.

والنموذج التالي يعطي مثالا على هذا النوع :

رسالة عرض جولات سياحية

مكتب (.........) للسياحة
ص.ب.(6524)
عمان – الأردن

الرقم : ع ط 16/ 46

عمان في 10 / تموز /2006

السادة /الشركة .... للالكترونيات
ص.ب.(..........)
السلط – الأردن
عناية السيد (............)المحترم
تحية طيبة وبعد،،
يسرنا أن نعلمك بأننا قد قمنا بتنظيم برنامج لجولة سياحية في العديد من الدول الأوروبية.
نرفق لكم في هذه الرسالة كتيبا يشمل كافة المعلومات والتفاصيل الخاصة بهذه الرحلات.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

المدير العام

نموذج رقم (4): رسائل العرض في السياحة

4- رسائل الطلب:

وهي الرسائل التي يحررها المشتري (المستورد)للبائع (المصدر) مبينا فيها البضائع التي يحتاج إليها.

وفي السياحة تحديدا هي الرسائل التي يحررها الزبون للمكاتب السياحية تطلب منه تنظيم رحلة سياحية أو حجز مقعد على متن إحدى الطائرات.

والنموذج رقم (5) التالي يبين ذلك :

محلات (.........) الكبرى

ص.ب: (......)

عمان – الأردن

الرقم : م 21/10

عمان في تموز 2006

السادة /مكتب (........) للسياحة والسفر

ص.ب: (.......)

عمان – الأردن

تحية طيبة وبعد ،،

بالإشارة إلى إعلانكم الصادر في جريدة الغد العدد رقم (26) والمؤرخ بتاريخ 11/حزيران 2006 والمتضمن رحلات سياحية إلى عدد من الدول نرجو منكم الحجز لنا كما يلي :

الدولة	الموقع	العدد	السعر
مصر	شرم الشيخ	2	220
مصر	الغردقة	3	750
لبنان	بيروت	1	180

بحيث تم تسديد قيمة كل رحلة بشيك على البنك العقاري قبل مغادرة الأشخاص .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،

الإدارة

5- **رسائل إجراءات تنفيذ الطلب:**

بعد وصول رسالة الطلب من قبل العملاء يقوم المكتب بإرسال رسالة تبين للعميل بأن طلبة قيد التنفيذ.

والنموذج رقم (6) التالي يقدم مثالا على ذلك:

مكتب (......) تورز
ص.ب:(......)
عمان – الأردن

الرقم : 86/6/4
13/تموز/2006
السادة/ شركة (.........) التجارية
ص.ب:(......)
الزرقاء – الأردن
تحية طيبة وبعد ،،

بالإشارة إلى طلبكم رقم (30) بتاريخ 12/حزيران /2006 والمتضمن طلبكم الحجز في الرحلات السياحية التالية.

الدولة	العدد	السعر
اليونان	**2**	**1000**
إيطاليا	**5**	**3000**

ونحيطكم علما بأن التعليمات قد صدرت للقيام بجميع الإجراءات اللازمة وقد أكدنا عليهم مراعاة الاهتمام الكافي وسنكون عند حسن ظنكم في جميع طلباتكم

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،

الإدارة

6- **رسالة شكوى:** وهي عبارة عن رسائل تصدر إلى الجهة المسئولة عن تنظيم الرحلات السياحية توضح الضرر الحادث.

والنموذج رقم (7) التالي يعطي مثالا على ذلك.

شركة (.......) التجارية
ص.ب:(.....)
عمان – الأردن

الرقم : 256
السادة / مكتب (.......) للسياحة والسفر
ص.ب:(......)
عمان – الأردن
تحية واحتراما
بالإشارة إلى طلبنا رقم 250 بتاريخ ......
أرجو أن أؤكد بأن مستوى الخدمات التي قدمت لنا لم تكن حسب المستوى المطلوب آملين عدم تكرار مثل هذا الخطأ في طلباتنا القادمة.
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،
التوقيع

7- **رسائل الدعوة:** وهي عبارة عن رسالة توجه إلى أشخاص معينين لحضور اجتماع أو مناسبة معينة، ويتطلب في هذا النوع من الرسائل ذكر الوقت والتاريخ وتحديد المكان ورقم الهاتف في حالة قبول الدعوة أو رفضها.

وهذا النموذج رقم (8) يبين ذلك.

حضرة السيد / .... المحترم :
تتشرف أسرة مكتب (.........) للسياحة والسفر بدعوتكم لحضور الحفل السنوي وذلك في تمام الساعة الثامنة من مساء يوم الخميس الموافق 2006/7/15 في قاعة (.....) في فندق (........) .

8- رسائل الحجز (فنادق، طيران):

هي عبارة عن رسائل تستخدم للحجز لشخص أو مجموعة من الأشخاص في أحد فنادق أو لدى إحدى شركات الطيران ويستوجب توفر الأمور التالية عند كتابة رسالة الحجز في الفنادق.

- تحديد مكان الإقامة بوضوح سواء كانت في غرفة أو جناح.
- ذكر اسم الشخص المحجوز له وتحديد موعد الوصول.
- الحصول على موافقة خطية من الفندق.

والنموذج رقم (9) التالي يبين ذلك.

نفيدكم علما بأن السيد .... سيكون بطرفكم صباح يوم...... الموافق ......، ونرجو التكرم بحجز غرفة مفردة له ولمدة (3) أيام من تاريخ وصوله . أملين أن تبلغونا موافقتكم الخطية بالسرعة الممكنة وكلنا أمل في أن يستمر التعاون بيننا على أحسن حال. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،، التوقيع

أما في حالة حجز تذاكر السفر فيتم الحجز شخصيا أو هاتفيا أو خطيا وقد جرت العادة على أن يتم الاتصال الهاتفي للحجز ثم يعزز ذلك برسالة خطية مع ضرورة توفر الأمور التالية في الرسالة.

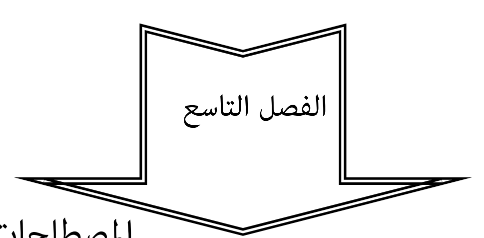
- تأكيد الاتصال الهاتفي.
- تحديد الاتجاه والبلد واسم شركة الطيران.
- كيفية دفع ثمن البطاقة

والنموذج رقم (10) التالي يبين ذلك :

تعزيزا لمحادثتنا الهاتفية في يوم....... بتاريخ .... لحجز تذكرة سفر ذهابا وإيابا للسـيد ....
إلى .... في يوم .... بالرحلة رقم .... على الخطوط الجويـة .... نرفـق في طيـه شـيكا بمبلـغ
.... مسحوبا على البنك ...... قيمة التذكرة .... شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،

التوقيع



المصطلحات والرموز المستخدمة
في شركات السياحة

- **الأحرف المتعارف عليها بين مكاتب السياحة والسفر.**
- **شركات الطيران المعروفة لدى مكاتب السياحة.**
- **الطرق المتبعة لمعرفة شركة الطيران أو المدينة.**
- **جدول المواعيد.**
- **خطوات القيام بإجراء حجز.**
- **رموز الأشخاص المسافرين من حيث الأعمار.**
- **أوزان الأمتعة المسموح بها على الطائرة.**
- **رموز أنواع الرحلات الموجودة في شركات الطيران.**
- **اختصارات مهمة.**

الفصل التاسع
المصطلحات والرموز المستخدمة
في شركات السياحة

يوجد هناك العديد من المصطلحات والأحرف المتعـارف عليهـا بـين مكاتـب وشركـات السياحة والسفر والتي عن طريقها تمارس هذه الشركات أعمالها بكفاءة.

الأحرف المتعارف عليها بين مكاتب السياحة والسفر:

وهذه الأحـرف يـتم توصـيلها عـادة إلى شركـة الطـيران (مـثلا الملكيـة الأردنيـة) عـبر الهاتف، فتقوم موظفة شركة الطيران بإيصال المعلومة المطلوبة إلى موظـف مكتـب السـياحة (وبنفس الطريقة) من أجل تأكيد الحجز المطلوب وهذه الأحرف هي:

A	Alpha	J	Juliet	S	Sugar
B	Bravo / Baby	K	Kilo	T	Tango
C	Charley	L	Lima	U	United / Uniform
D	Delta	M	Milk / Mike	V	Victor
E	Easy	N	Nancy /November	W	Water/ Whiskey
F	Flower/Fox	O	Oscar	X	X-Ray
G	George	P	Peter	Y	Yankee
H	Honey /Hotel	Q	Queen	Z	Zulu
I	India	R	Romeo		

وتكمن أهمية هذه الأحرف المتعارف عليها عالميا في تجنب الأخطاء التي قـد تحصـل فيما إذا ما تم ذكر اسم الشخص ككلمة واحدة أو تهجئة الحرف

كمفرد مثل الخلط الذي يحصل عادة بين حرفي BوP بالنسبة لبعض الدول كالدول العربية.

- **اختصارات المدن والعواصم العالمية:**

تستخدم عادة في وصف خطوط الطيران باختصارات متعارف عليها في كافة أنحاء العالم وأهمها:

Arabian Cities		المدن العربية	
Amman	AMM	Bahrain	BAH
Aqaba	AQJ	Kuwait	KWI
Cairo	CAI	Abu Dhabi	AUH
Dubai	DXB	Sharja	SHJ
Doha	DOH	Alain	AAN
Beirut	BEY	Mascut	MCT
Jeddah	JED	Riyadh	RUH
Damascus	DAM	Sanaa	SHA
Tunisia	TUN	Baghdad	BGW
Casablanca	CAS	Algiers	ALG
Tripoli	TIP	Khartoum	KRT

- **الدول الأوروبية وأمريكا: Europe & .U.S**

Paris	PAR	Madrid	MAD
London	Los	Brussels	BRU
Amsterdam	AMS	Zurich	ZRH
Rome	ROM	Moscow	MUC
Athens	ATH	Los Angeles	LAX
Larnaka	LCA	Copenhagen	CPH
Frank fort	FRA	Milan	MIL
Stockholm	STO	Vienna	VIE
Ottawa	YOW	Istanbul	ISB

- **شركات الطيران المعروفة لدى مكاتب السياحة:**

إن أهم شركات الطيران المعروفة لدى مكاتب السياحة والسفر في الأردن هي:

شركة الطيران	بلد الوصول	شركة الطيران	بلد الوصول	شركة الطيران	بلد الوصول
المصرية **MS**	القاهرة**CAL**	السورية **RB**	دمشق **DAM**	القبرصية **CY**	لارنكا **LCA**
التونسية **TU**	تونس **TUN**	الكويتية **KU**	الكويت **KWI**	الإمارات **EK**	دبي **DXB**
الليبية **LN**	طرابلس**TIP**	النمساوية **OS**	فينا **VIE**	لوفثانزا **LH**	فرانكفورت **FRA**
القطرية **QR**	الدوحة**DOH**	الفرنسية **AF**	باريس **PAR**	الشرق الأوسط **ME**	بيروت **BEY**
التركية **TK**	إستنبول **IST**	الخليج **GF**	البحرين **BAH**	الهولندية **KL**	أمستردام **AMS**
الجزائرية **AH**	الجزائر**ALG**	الخليج **GF**	أبو ظبي **AUH**	الإيطالية **AZ**	ميلان **MIL**
البريطانية **BA**	لندن **LON**	السعودية **SV**	الرياض **RUH**	اليمنية **IY**	صنعاء **SHA**
السودانية **SD**	الخرطوم **KRT**	الروسية **SU**	موسكو**MOW**	الرومانية **RO**	بوخارست **BUH**
الإسبانية **IB**	مدريد**MAD**	الأردنية **RJ**	عُمان **AMM**	الصينية **CH**	بكين **PEK**

- الطرق المتبعة لمعرفة رمز شركة الطيران أو المدينة من خلال عدة طرق[1].

1- a- Airline Encoding :

- معرفة رمز شركة الطيران من الاسم

________(0)AE (Name)"Enter"

E.g.: AEALITALIA " Enter"

AZ

E.g.: AEROYALJORDANINAN"Enter"

RJ

(1) حميد الطائي ،مدخل إلى السياحة والسفر والطيران، مرجع سابق ،ص205.

B- Airline Decoding :

- معرفة رمز شركة الطيران من الاسم

(0) AD (Code) "Enter"

E.g.: ADAZ"Enter"
AZ-AZA Alitalia
E.g.: ADRJ"Enter"
RJ- RJA Royal Jordanian

2- A- City Encoding

- معرفة رمز المدينة من الاسم

(0) CE(Name)"Enter"

E.g.: CETUNIS "Enter"
TUN

B_ CITY DECODING

- معرفة اسم المدينة من الرمز:

E.g CDTUN"Enter"
TUNISIA

- جدول المواعيد: Time Table

هو من أهم الجداول التي ينظر إليها في مكاتب السياحة والسفر فهي مثلا تبين موعد وصول الشخص أو الأشخاص (المعرفون في الجدول) ومن أي مدينة قادمون وفترة إقامتهم المنتظرة.

والجدول التالي يبين مثالا على ذلك.

Date(from)	Date(To)	Days	Org$Dest	Dep-Arr	Carrier	F.no	F.Tye
20MARO6	16 ApR06	MTWTFSS	Xxx/yyy	10:00-15:30	Xx/yy	000	320B
23MAR06	25MAR06	-12-4-67	AMM/CAL	20:30-22:00	RJ	250	350B
20MAR06	27MAR06	12-4-8	AMM/CAL	20:30-22:00	Ms	250	320B

وعند القيام بالحجز يجب مراعاة ما يلي :

1- المواعيد (موعد الإقلاع والوصول).
2- وضع الطائرة **Fully Booked / Availability.**
3- القدرة على الحجز على الرحلة.

ولمعرفة وجود رحلة معينة ووجود مقاعد :-

A(Date)(Origin) (Destination)*Airline

e.g.: A25MARAMMAMS.PAR*AF

درجات المقاعد على الطائرات: وهي بالأحرف الإنجليزية

F: First class

Y: Business class

Y:

S:

M: Different Economy Class

B:

Q:

تعني أن هذا الشخص ممنوع الحجز عليها أبدا **R: Request**

تعني أن هذه الطائرة مغلقة وكاملة الركاب ولا تتحمل أي حجز **C: Closed**

تعني أن الحجز يبقى **O:Zero(Waiting List)**

على قائمة الانتظار

مثال (1): **E.g.**

562	J4	Y4	S4	M4	B4	Q4

وهذه الأرقام تعني أن هذه الطائرة مفتوحة وتقبل الحجز

مثال (2) : **E.g.**

562	J4	Y4	S4	Mo	Bo	Qo

رقم (0)هنا يعني على قائمة الانتظار (أي أن الطائرة 35 راكب والحجز 35 ولكن ليس مؤكد ذلك لجميع الركاب) بمعنى أنه يمكن الحجز عليها ولكن على قائمة الانتظار **Waiting List.**

مثال (3): **E.g.**

562	Jc	Yc	Sc	Mc	Bc	Qc

أي أنه لا يوجد مجال لإجراء أي حجز على هذه الطائرة).

وعند إجراء معادلة ال**Availability** يظهر لدينا يوم وتاريخ الرحلة بالإضافة إلى رقم المقطع بجانب اتجاه الرحلة.

1- AMMIDXB 16:30 21:15 RJ……..CLASS…..Segment

لمعرفة هذا التوقف بعد أن يظهر الجدول في الأعلى من خلال ال**Availability** نقوم بوضع المعادلة التالية:

TTL (Segment)

وبعد هذه العملية تظهر لدينا النتائج في الأعلى.

- **خطوات القيام بإجراء حجز[1]:**

1- نبحث عن وجود رحلة **Available.**

2- نحدد عدد الأشخاص والدرجة والمقطع**"N:Need .NIMI "Enter .**

e.g.: RJ 602 M 12Jul AMMDXB His 22:20# 02:15 0SU

3- بعد المخرجات السابقة نقوم بإدخال الشخص المسافر.

N. (Last Name) (First Name) (Title:Mr.Mrs….Etc)"Enter"

e.g.: N.Hilal/ FARESMR"Enter"

4- نقوم بإدخال بيانات المكتب (التلفون والاسم)

P. LOCT * (Tel No) AGENGY NAME EMPLOYEE "enter"

E.g. : P. AMMT * 6524154 BLUE BIRD TOURS FARES "Enter"

(1) حميد الطائي، نفس المرجع السابق، ص208.

5- بالنسبة لمعلومات التذكرة نقوم بإدخال الرمز التالي:

T.T * " enter "

6- نقوم بإدخال الرمز "RULA / JO "enter

ثم تظهر العبارة التالية RULA OXR /JO ATTACHED وهذا يعني أنه تم أخذ الرمز المطلوب

7- نضع رمز استلام الشخص للحجز الذي قام به: "RF"enter

8- نقوم بإدخال حرف E لإغلاق الحجز وتخزينه فنرى الآتي:

E OK – R5 V40 V- BLUE BIRD TOURS FARES*

E OK : END OF Translation

R 5V40V : Galilio Record

9- بعد هذه الخطوة نقوم بإجراء التعديلات على الرموز :

E OK * R5V40V "enter" – BLUE BIRD TOURS FARES

10- لإلغاء الحجز نقوم بإدخال الرمز "X1 "enter

11- نضع رمز استلام الشخص الذي ألغى الحجز ثم "enter"

12- نضع حرف F مرة أخرى لتخزين إلغاء الحجز ثم "enter"

13- إذا قمنا بالدخول على الحجز وأردنا الخروج من الحجز نقوم بإدخال حرف I ثم "enter"

I: Ignored

- رموز الأشخاص المسافرين من حيث الأعمار:

1- من صفر سنة ــــــ سنتان: يعتبر رضيع INE ⟵ INFANT

2- من سنتين ــــــ 12 سنة: يعتبر طفل CH ⟵ CHILD

3- من 12 ــــــ 25 سنة: يعتبر شاب ZZ ⟵ YOUTH

أو/FARE SD ⟵ STUDENT

4- من 26 سنة ـــــــ 65 سنة : يعتبر بالغ **AD ADULT** ولكـن عنـد الحجـز لا يوضـع لـه رمز.

5- من 65سنة فما فوق: يعتبر **CD SENIOR CITIZEN**

تجدر الإشارة إلى أنه عند الحجز للرضيع فإن يدفع ثمن التذكرة ولكنه لا يأخذ مقعدا.

- أوزان الأمتعة المسموح بها على الطائرة [1]:

بالنسبة للدول الأوروبية هي: (**EUROPE**)

F CLASS / 40 KG

J CLASS / 30 KG

Y CLASS / 20 KG

أما بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية: (**USA**)

2PIECES / UP TO 60 KG

إلا أن بعض الشركات الخليجيـة مثـل القطريـة **QR** والإماراتيـة **EX** تعطـي إلى بعـض المناطق في **FAREAST** حملة:

Y CLASS/ 40 KG

- رموز أنواع الرحلات الموجودة في شركات الطيران:

- الذهاب فقط **O/W**
- ذهاب وعودة لمدة شهر واحد **YEEIM**
- ذهاب وعودة لمدة (2) شهور **YEE2M**
- ذهاب وعودة لمدة (3) شهور **YEE3M**
- ذهاب وعودة لمدة (4) شهور **YEE4M**
- ذهاب وعودة لمدة (6) شهور **YEE6M**

---

(1)www.travelatour. com.

- ذهاب وعودة لمدة (45) شهور **YEE45M**
- ذهاب وعودة لمدة(سنة) **R/T**
- ذهاب وعودة لمدة شهر **I/T**

وعند احتساب سعر التذكرة يتم أخذ من ال **Fare Selling** عمولة 5% ،و(10) عشرة دنانير ضريبة لشركة الطيران (مفروضة على كل مسافر يحجز تذكرة من عمان.

بالإضافة إلى (**7.100**) دينار كضريبة فرضت بعد حادثة 11 سبتمبر 2001 في الولايات المتحدة. وأخيرا فإن سعر **PTA** يضاف إلى التذكرة في حالة الحجز لشخص من خارج البلد ويريد القدوم من الخارج إلى عمان .

- اختصارات مهمة: Important Abbreviations

يوجد هناك العديد من الاختصارات الأساسية التي يتم استعمالها في مكاتب وشركات السياحة ومتعارف عليها عالميا. وفيما يلي عرضا لأهم هذه الاختصارات باللغة الإنجليزية:

PLS : Please
ADV: Advice
CTC: Contact
ACK: Acknowledge
ASAP: As soon As Possible
CHNT: Change Name To
CFY: Clarify
CONX: Connention
EFF: Effective
MAAS: Meet And Assist
MSCN: Miss Connection
VIP: Very Important Person
ARR: Arrival
DEP: Departure
STA: Schedule Time of Arrival

ETA: Estimated Time of Arrival
ATA: Actual Time of Arrival
STD: Scheduale Time of Departure
ETD: Estimated Time of Departure
SSR: Special Service Request
GRP: Group
KK/OK: Confirmed
XX: Cancel
LL: Waiting List
REST: Restaurant
A/C: Air Conditioned
HTL: Hotel
AMT: Amount
ATT: Attention
CFM: Confirmation
CK: Check
TKT: Ticket
DLS: Dollars
YR: Your
U: You
TKS: Thanks
TEL: Telephone
RPT: Repeat
RE: Regard
PER: Per Peson
RECD: Received
INFO: Information
I.O: Instead of
IMMLY: Immediately

- اختصارات أشهر السنة : Months of the year abbreviation

January: JAN
February : FEB
March: MAR
April:APR
May:MAY
June: JUN
July:JUL

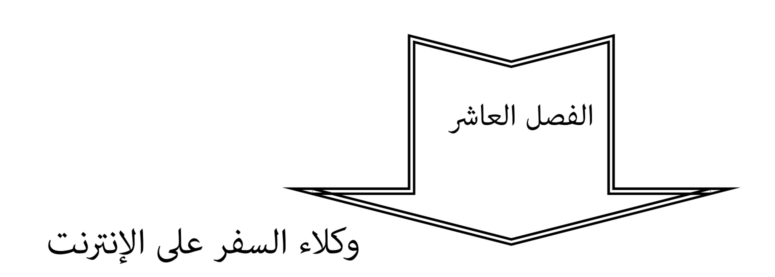
August: AUG
September: SEP
October: OCT
November: NOV
December: DEC

- أما بالنسبة لأيام الأسبوع فتختصر كالآتي:

1- **Sunday : SUN**
2- **Monday: MON**
3- **Tuesday: TUE**
4- **Wednesday: WED**
5- **Thursday: THU**
6- **Friday: FRI**
7- **Saturday: SAT**

- وأخيرا فإن اختصارات الوقت يكون على النحو التالي:

-A.M. : Anti Mediem < Latin> : Before Noon
- P.M. : Post Mediem< Latin>:After Noon



وكلاء السفر على الإنترنت

- مفهوم وكالة السفر على الإنترنت
- استعمال المنظمات المهنية لاكتشاف وكيل السفر الجيد
- التحقق من شرعية وكالة السفر

الفصل العاشر

وكلاء السفر على الإنترنت[1]

في الوقت الحالي، ومع تقدم التكنولوجيا وانتشار الإنترنت فقد أصبحت هناك العديد من مكاتب أو وكالات السفر الحديثة التي تقدم خدماتها عبر وكلائها عن طريق شبكة الإنترنت العالمية إلى أي شخص في أنحاء العالم.

-مفهوم "وكالة السفر على الإنترنت ": Online Travel Agency

عرفنا أن وكيل السفر بمفهومه العام هو ذلك الشخص الذي يملك دكان (مكتب) صغير على الطريق الرئيسية، أو في مركز تسوق عادة ما تكون واجهاته وشبابيكه مغطاه بصور البوستر الكبيرة، الخاصة بالسفر لها أسماء مركبة غريبة مثل (بلدان عبر البحار) أو حتى (السفر سويا). فتدخل عبر الباب وتشرح للوكيل المكان الذي ترغب بقضاء إجازتك فيه والمبلغ المستعد لدفعه، وخلال بضعة أيام يتصل بك الوكيل ويرسل لك تذاكر الطائرة والحجوزات الخاصة بالفنادق والمنتجعات وهذا هو النوع التقليدي لوكلاء السفر !

ولكن هناك نوع قد يكون أفضل من الوكلاء الذي ينصحك إلى أين تذهب وفي أي فندق تنزل وأفضل موسم للزيارة وأشياء أخرى من هذا القبيل وبعدها تقوم الوكالة بجميع حجوزاتك بالاعتماد على خياراتك المستنيرة.

(1) Mark Orrol , Teach Yourself Today : e-Travel , Sams Publishing , U.S.A, 2001.P.124.

ومن المحتمل أن تكون وكالة السفر على الإنترنت عضـوا في منظمـة احترافيـة أو أكـثر. وأن تكون قد عملت (أو يملكها شخص أو وكيل عمل في هذه المهنة) عشرـ سـنوات أو أكـثر بشرط أن تعاملك كإنسان بغض النظر إذا ما كنت تملأ الاستمارات على موقعها على الـوب أو ترسل إليها بريد إلكتروني أو تتكلم مع أحد موظفي الوكالة على الهاتف (بالنسبة لوكالة سفر على الإنترنت ،فسوف تحتاج إلى كل وسائل الاتصال هذه).

-وكالة السفر على الإنترنت المحترمة سوف تستطيع القيام بما يلي :

الاتصال بك شخصيا عبر أي وسيلة من وسائل الاتصال كالبريد الإلكتروني والفـاكس أو الهاتف.

1- تسدي لك النصح المدموم بالخبرة والأبحاث الجيدة في كل ما يختص بالجهـة أو البلـد الـذي تقصده بما في ذلك النشاطات والسكن والمطاعم والنقليات.
2- تقوم بترتيب جميع الحجوزات بما في ذلك تذاكر الطائرة وإيجار السيارات ووسـائل الراحة والسكن والتسلية.

إلا أن هناك أيضا نوع آخر من وكلاء السفر وهو ما يدعونه في الأوساط الاحترافيـة لهـذه المهنة (بمتعهد رحلات) **Tour Operator**. وهـذا النـوع مـن وكـلاء السـفر متخصـص بالصـفقات السياحية المتكاملة بما فيها ثمـن تـذاكر السـفر والفنـادق وأحيانـا الوجبـات الغذائيـة والأنشـطة المختلفة بسعر مقطوع.

وقد يتخصص بعض متعهدي الرحلات بنوع معين من النشاطات كالسـفر في وجهـات معينة ،ومثل هؤلاء يمكن الاستفادة من خبراتهم بطريقة توازي وكالات السـفر الممتـازة عـلى الرغم من أن وجهاتهم أو نشاطاتهم قد تكون محدودة.

وينبغي عند القيام بأي تعامل مادي عبر الإنترنت سواء أكان ذلك مع متعهد رحلات أو وكالة سفريات معرفة المدة التي قضتها هذه الشركة في العمل فقد تعطيك الشركة منذ 20 عاما ثقة أكبر من تلك التي بدأت العمل قبل أشهر قليلة بالإضافة إلى معرفة أسماء عدد من الزبائن القدامى للشركة الذي يمكنك الاتصال بهم كأستاذ للمعلومات.

فإذا لم تعط هذه الشركة هذه الأسماء تكون محط شك ويفضل أيضا الاتصال بالمنظمات (الاحترافية) التي تدعي الشركة أنها عضوا فيها وذلك بهدف التأكد من أن هذه الشركة هي بالفعل عضو مرموق بها.

- وكيل السفر الجيد على الإنترنت عبر محركات البحث :

هناك العديد من الطرق لاكتشاف وكيل سفر أو متعهد رحلات جيد بما فيها محركات البحث على الإنترنت مثل :لوائح ياهو **Yahoo** الخاصة بوكلاء السفر الاختصاصين في هذا المجال.

وهنالك أيضا العديد من المواقع الشهيرة التي تضم وكلاء سفر متميزين ومن هذه المواقع: **Expedia , Travelocity**

Internet Travel Net work (INT) ,Trip .com.

والمواقع الأخرى وغالبيتها من المواقع الجبارة الواسعة الباع في هذا المجال، وأحد هذه المواقع هو **Travelocity.com** التي اتحدت مع **Preview Travel** فأصبحت أكبر وكالة سفر فورية على الإطلاق وهي أكبر بمعدل 50% من أقرب المنافسين لها وهي شركة (إكسبيديا) **Expedia**لمايكروسوفت.

أما شركة أميريكان إكسبريس وموقعها الإلكتروني هو **www.american express.com** فهي تعد أحد أكبر وكالات السفر في العالم والتي لها مركزها

المرموق على الإنترنت نظرا لتاريخها العريق ومنجزاتها الكبيرة في مجال السياحة والسفر.

وفي الواقع فإن غالبية مواقع وكالات السفر على الإنترنت تستعمل أحد أربع محركات للبحث،التي تعطي أسعار الرحلات على الطائرة وهي (سبيرٍ Sabre) وفلاي ريز **Fligh Rez** التابع لموقع إنترنت ترافل نتورك **Travel Network**(**ITN** /غـاليليو/ أبولو) وموقع **Flight Wizard**التابع لمايكروسفت وكثيرا ما يحصل الزبون بعد قيامه بعدد من الأبحاث على الإنترنت على نفس الأسعار مرارا وتكرارا.

وبشكل عام لا يجب أن لا يتم إهمال مواقع الحجز الفورية الرئيسية على صفحة الوب فبعضها لديه مميزات خاصة بالسفر جديرة بالاحترام، بالإضافة إلى النصائح الجيدة والوصلات الممتازة للمواقع غير المتقاربة شكلا وموضوعا وغالبية هذه المواقع لديها أجزاء مكرسة لأنباء السفر ولكن لا ينصح بعدم الاعتماد عليها كليا .

ويعد مكتب سفريات **Carlson Wagonlit Travel** من أضخم وكالات السفر في الولايات المتحدة إذ لديه المئات من الفروع في العالم وموقعه على شبكة الإنترنت هو **www.carlson .travel .com**.

إن الطريقة التي تسعى من خلالها العديد من وكالات السياحة والسفر إلى جذب العميل يمكن أن تتمثل في العبارات التالية:

قول وكالة السياحة أن: إذا منحتنا (الزبون) عنوان بريدك الإلكتروني فقد ترسل لك بعض العروض عبر هذا العنوان من وقت إلى آخر نعلمك عما لدينا من اقتراحات وخدمات. وإذا أعطيتنا عنوان بريدك العادي فقد تستلم منا بعض الرسائل الرسمية، بها معلومات عن عروضنا وخدماتنا

الجديدة أو نشاطاتنا في المناسبات الوشيكة وقد تعتمد عروضنا هـذه عـلى المعلومـات التـي منحتنا إياها كأجوبة لاستفتاءاتنا وعلى سيرتك معنا كزبون.

وإذا كنت لا تريد أن تستلم عروضنا البريديـة أو الإلكترونيـة أخبرنـا بـذلك بإرسـال رسـالة إلكترونية قصيرة أو بالاتصال هاتفيا أو الكتابـة لنـا بأنـك لا تريـد أن تسـتلم تلـك العـروض مـن شركتنا. فعروضنا المرسلة بالبريد الإلكتروني تتضمن تعليمات عـن كيفيـة إنهـاء اشـتراكك لاسـتلام عروضنا بالبريد الإلكتروني وإذا أردت أن تزيـل اسـمك مـن لـوائح بريـدنا عليـك إعطائنـا اسـمك وعنوانك الكاملين ..... وفي واقع الأمر فإن هذا الكلام الذي تقوله وكالة السياحة هـو جـدي حقـا ويجب أن ترفض (الزبون) اسمك عـلى لـوائح وكـالات السـفر عـلى الإنترنـت (أو أي شركـة مـن الشركات الفورية الأخرى)إلا إذا كنت تريد أن يشاع عنـوان بريـدك الإلكـتروني وعنـوان بريـدك حتى رقم هاتفك بين الكثير من الناس الذين يريدون أن يبيعونك أشياء كثيرة.

- استعمال المنظمات المهنية لاكتشاف وكيل السفر الجيد:

إن فرص الوقوع في يد وكيـل سـفر سيء تصـبح ضـئيلة جـدا إذا مـا استشرـت إحـدى المنظمات الاحترافية المهنية فكل واحدة تساعدك للتعـرف عـلى أحـد أعضـائها القـريبين مـن مكان إقامتك ومن هذه المنظمات:-

الجمعية الأمريكية لوكلاء السـفر (ASTA) وموقعهـا الإلكـتروني هـو **www.astanet.com** وعلى الموقع **ASTA** هنالك أجزاء عريضة مفتوحة لاسـتعمال الجمهـور والتـي يمكنهـا إعطـاء المستعمل كميات هائلة من المعلومات بدءا من آخر أخبـار السـفر إلى الوظـائف المتاحـة في مهنة السفريات إلى الندوات الخاصة وغيرها.

حيث يمكن للمسافرين أن يتبادلوا المعلومات عن التجارب التي مروا بها حديثا. ومنظمة أستا ASTA أو الجمعية الأمريكية لوكالة السفر هي أكبر منظمة لوكلاء السفر في العالم وأشهرها على الإطلاق إذ بها أكثر من 26.500 عضوا في أكثر من 170 دولة.

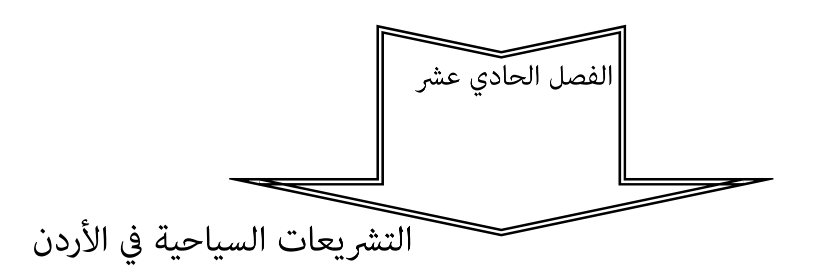
- التحقق من شرعية وكالة السفر :

إن بعض الأشخاص يقوم بحجز رحلة إلى بلد ما بواسطة وكيل سفر على الإنترنت فيقوم بدفع ثمن الرحلة بعد قيام وكيل السفر (الذي يدعي ذلك) بإقناعه عبر محادثات طويلة في غرف التحادث عبر الإنترنت وكلام جذاب. وبعد ذلك ينقطع الاتصال مع وكيل السفر ويكتشف الشخص أنه قد خدع وتم الاحتيال عليه.

لذلك يجب أن يمنع منعا باتا إرسال الأموال لإبرام عمليات أو عقود ملزمة مع أي شركة لا تعلم أي شيء عنها خلاف صفحتها الرئيسية على الإنترنت.

حيث يجب دائما التحري عن انتماءاتها الاحترافية والعملية بالإضافة إلى توصيات العديد من الزبائن قبل أن تبدأ بالتعامل.

وتجدر الإشارة إلى أن على الشخص أن لا يتوقع الكثير من المواقع التي تستقبل شكاوي المسافرين كي يحل مشاكله حيث أن مهمة هذه المواقع تنحصر في إيصال الشكوى إلى الجهات المعنية، وإذا كان الموقع جيد حقا فإنه سوف يقوم بإسداء النصح للشخص عن كيفية حل هذه المشكلات بنفسه.



التشريعات السياحية في الأردن

- **أولا: قانون السياحة.**
- **ثانيا: نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر.**
- **ثالثا: نظام أدلاء السياح.**

الفصل الحادي عشر
التشريعات السياحية في الأردن

هناك العديد من القوانين والنظم التي تنظم أعمال القطاع السياحي وسنتحدث فيما يلي عن التشريعات السياحية التالية:

1- قانون السياحة.
2- نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر.
3- نظام أدلاء السياح.

أولا: قانون السياحة:

لقد تطرق قانون السياحة وتعديلاته رقم (20) لسنة 1988 على الأمور الرئيسية التالية [1]:

- المهن السياحية :

تشمل المهن السياحية ما يلي :

أ- مكاتب مهن السياحة والسفر.
ب- النقل السياحي المتخصص.
ج- الفنادق والنزل والمخيمات السياحية ومرافقها.
د- خدمات أدلاء السياح.
هـ- إنتاج التحف ومصنوعات الأراضي المقدسة والحرف والصناعات التقليدية والشعبية والمتاجرة بها.

(1) خالد مقابلة ،مرجع سابق، ص 301 .

و- المطاعم والاستراحات المصنفة سياحيا ومدن التسلية والترويج السياحي

ز- أي نشاط آخر يقرره المجلس الأعلى للسياحة أنه من المهن السياحية ويعلن عنه في الجريدة الرسمية.

- **أهداف وزارة السياحة:**

تهدف الوزارة إلى تشجيع السياحة وتطويرها وتنمية الموارد السياحية واستثمارها بهدف زيادة مساهمتها في الاقتصاد الوطني ونشر التفاهم بين الشعوب. وتحقيقا لذلك تقوم بالمهام والأعمال وتنهض الوزارة بالمسؤوليات التالية وذلك بالتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية:

أ- المحافظة على المواقع السياحية وتطويرها.

ب- ترخيص المهن السياحية وتصنيفها والإشراف عليها بقصد تنظيمها وتطويرها لرفع مستوى الخدمات التي تقدم للسياح.

ج- تسهيل المعاملات المتعلقة بالسياح بالتعاون مع الجهات المختصة والمنظمات السياحية داخل المملكة وخارجها وتوفير وسائل الراحة والرعاية لهم.

د- وضع برامج شاملة ومتكاملة للترويج السياحي وتنفيذها والإشراف عليها وتسويق السياحة وترويجها بالتعاون مع الجهات المعنية.

هـ- تشجيع السياحة الداخلية والاستثمار السياحي وتنظيمه ورعايته وتنظيم برامج سياحية لهذه الغاية بهدف تعريف المواطنين بمعالم المملكة.

و- العمل على توفير القوى البشرية والإمكانيات الفنية اللازمة للمهن السياحية لرفع مستوى الأداء والكفاية في أعمال هذه المهن بالتعاون مع المنظمات والهيئات المحلية والدولية المتخصصة .

ز- إعداد الدراسات والأبحاث الخاصة لتطوير المهن السياحية وتنميتها.

- المجلس الأعلى للسياحة:

يرأس المجلس وزير السياحة ويشترك في عضويته:

1- وزير الداخلية
2- وزير الصناعة والتجارة
3- وزير المالية
4- وزير الصحة
5- وزير التخطيط
6- وزير الثقافة والتراث القومي
7- رئيس الملكية الأردنية
8- رئيس سلطة إقليم العقبة
9- المدير العام للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
10- الأمين العام
11- ثلاثة أعضاء من القطاع الخاص من ممارسي المهن السياحية أو من ذوي الخبرة يعينهم الوزير لمدة سنتين قابلة للتجديد.

- مهام المجلس :

يتولى المجلس المهام الر ئيسة التالية :

أ- وضع السياسة العامة للسياحة في المملكة والإشراف على تنفيذها.
ب- اقتراح مشروعات القوانين والأنظمة المتعلقة في السياحة
ج- اقتراح عقد الاتفاقيات السياحية مع الدول والمنظمات والهيئات السياحية الدولية.
د- إنشاء مراكز التدريب السياحي والفندقي ووضع برامجها والتعليمات الخاصة بإدارتها.
هـ- وضع أسس ترخيص المهن السياحية

و- تحديد أسعار الخدمات السياحية وأجورها وتعديلها كلما تطلب الأمر .

ز- وضع أسس الحوافز اللازمة للتسوق والترويج السياحي.

- لجنة السياحة:

تتشكل لجنة السياحة برئاسة أمين عام وزارة السياحة وعضوية كل من:

1- ممثل عن وزارة الداخلية.

2- ممثل عن وزارة المالية.

3- ممثل عن وزارة الصحة.

4- أحد موظفي الوزارة يعينه الوزير عضوا ومقررا.

5- إثنين من ممثلي المهن السياحية يعينهم الوزير لمدة سنتين.

وتتولى اللجنة التنسيب لوزير السياحة في الأمور التالية:

أ- ترخيص المهن السياحية وتصنيفها وفقا للأسس المقررة

ب- النظر في المخالفات المهنية التي يرتكبها أرباب المهن السياحية واقتراح القرارات والإجراءات الواجب اتخاذها بحقهم.

ج- أي أمر آخر يعرضه عليها الوزير مما له علاقة بالسياحة لدراسته.

وللوزير بناء على تنسيب اللجنة:

أ- وقف العمل بترخيص أية مهنة سياحية للمدة يحدده لإزالة المخالفة التي ارتكبها ممارس المهنة وذلك تحت طائلة إلغاء الترخيص وإغلاق أي محل أو مكتب تمارس فيه تلك المهنة إذا لم يقم بذلك خلال تلك المدة.

ب- إغلاق أي محل أو مكتب تمارس فيه مهنة سياحية دون الحصول على ترخيص بمقتضى هذا القانون.

ج- إلغاء الترخيص لأي مهنة ورفض تجديدها إذا أدين ممارس هذه المهنة أو مالكها بجناية أو جنحة مخلة بالأخلاق والآداب العامة والشرف.

- **المخالفات والعقوبات:**

يعاقب بالحبس لمدة لا تقل عن شهر واحد ولا تزيد عن ستة أشهر، أو بغرامة لا تقل عن ثلاثمائة دينار ولا تزيد عن ألف دينار كل من:

1- امتلك أو مارس مهنة سياحية قبل الحصول على ترخيص بـذلك وفقـا لأحكـام هـذا القانون.

2- مارس أي مهنة سياحية أو أدارها بصورة تنطوي على منافسه غير مشروعة أو مضرة بسمعة السياحة الوطنية وللصناعات والمهن السياحية أو الاقتصاد الوطني.

وإذا أدين أي شخص بارتكاب أي من الجرائم المنصوص عليها في البند (2) فللمحكمـة أن تقرر إغلاق المحل أو المكتب الذي تمارس فيه تلك المهنة .

- **صلاحيات مجلس الوزاراء:**

لمجلس الوزراء الحق في إصدار الأنظمة اللازمة لتنفيذ أحكـام قـانون السـياحة بمـا في ذلك ما يتعلق بالأمور التالية:

1- تصنيف المهن السياحية وترخيصها وتحديد الرسوم الواجب استيفاؤها عنهـا وكيفيـة تحصيلها والكفالات المالية التي يترتب تقديمها وتحديـد أسـعار الخـدمات السـياحية وأجورها.

2- تحديد رسوم الدخول إلى المواقع السياحية والإعفاء منها.

3- المؤهلات الواجب توافرها في أدلاء السياحة وشروط وإجراءات ورسوم ترخيصهم.

ثانيا : نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر :

فيما يلي المواد التي تضمنها نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر رقم 11 لسنة 2005 [1].

المادة (1):

يسمى هذا النظام (نظام مكاتب وشركات السياحة والسفر لسنة (2005) ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة (2):

يكون للكلمات التالية حيثما وردت في هذا النظام المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:

الوزارة: وزارة السياحة والآثار.

الوزير: وزير السياحة والآثار.

اللجنة: لجنة السياحة المشكلة بمقتضى قانون السياحة المعمول به.

المكتب: المؤسسة أو شركة السياحة والسفر.

المادة (3):

تصنيف المكاتب إلى الفئات التالية:

- مكتب الفئة (أ): ويقوم بتنظيم وتسيير الرحلات الوافدة والصادرة وتنظيم الرحلات الداخلية.
- مكتب الفئة (ب): ويقوم باستقبال وتنظيم وتسيير الرحلات الوافدة داخل المملكة.
- مكتب الفئة(ج): ويقوم بتنظيم برامج الرحلات الصادرة وبيع برامج الرحلات الصادرة المنظمة من قبل مكاتب الفئة (أ).

(1) www.tourism.jo

المادة(4):

أ- يتولى المكتب القيام بأي من الخدمات التالية:

1- بيع تذاكر السفر بأنواعها المختلفة أو تبديلها وتأمين التذاكر للسياح والمسافرين بالتعاون مع المؤسسات وشركات النقل.

2- إجراء الحجز في الفنادق داخل المملكة وخارجها.

3- العمل مع مكاتب تأجير السيارات السياحية وشركات النقل السياحي المتخصص لتأمين هذه الخدمة للسياح والمسافرين مقابل قسيمة تبادل.

4- بيع التذاكر للمهرجانات والنشاطات السياحية داخل المملكة.

5- قبول النقد الأجنبي من السياح والمسافرين لقاء الخدمات السياحية المقدمة لهم وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها.

6- تأمين التأشيرات للسياح والمسافرين

7- تأمين السياح والمسافرين وأمتعتهم لدى شركات التأمين العاملة في المملكة وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها.

8- أي نشاط آخر يقرره الوزير بناء على تنسيب اللجنة.

ب- بالإضافة إلى الخدمات الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة:

1- يتولى مكتب الفئة (أ) تنظيم الرحلات السياحية بشكل فردي أو جماعي داخل المملكة أو خارجها.

2- يتولى مكتب الفئة (ب) استقبال السياحة الوافدة وتنظيم رحلات سياحية بشكل فردي أو جماعي داخل المملكة وتقديم المعلومات والنشرات السياحية عن المملكة، والسير في المعاملات الرسمية لاستقبال ومغادرة السياح للمملكة.

3- يتولى مكتب الفئة (ج) تنظيم برامج الرحلات إلى الخارج وبيع برامج الرحلات المنظمة من قبل مكاتب الفئة (أ) وتزويد المسافرين بالمعلومات الكافية والخرائط اللازمة لبلد المقصد.

المادة(5):

يشترط لترخيص المكتب ما يلي:

أ- أن يكون طالب الترخيص أردني الجنسية.

ب- أن لا يقل رأس مال المسجل لطالب الترخيص عن خمسين 50 ألف دينار.

ج- أن يقدم طالب الترخيص ووفقا للنص الذي تعتمده الوزارة كفالة بنكية باسم الوزير بالإضافة لوظيفة على النحو التالي:

1- خمسة وعشرون ألف دينار إذا كان المكتب من الفئة(ب).

2- خمسة وسبعون ألف دينار إذا كان المكتب من الفئة(ج).

3- مائة ألف دينار إذا كان المكتب من الفئة (أ).

د- أن يكون طالب الترخيص حسن السيرة والسلوك وغير محكوم عليه بجناية أو جنحة مخلة بالشرف.

هـ- أن يرفق بالطلب اسم مدير المكتب.

المادة (6):

أ- يشترط في المكتب أن يكون له مدير متفرغ وأن يكون حاصلا على شهادة تثبت اجتيازه للامتحان المقرر بمقتضى أحكام هذا النظام بالإضافة إلى ما يلي:

1- أن يكون أردني الجنسية وحسن السيرة والسلوك وغير محكوم عليه بجناية أو جنحة مخلة بالشرف.

2- أن تتوفر لديه خبرة في مجال السياحة والسفر لا تقل مدتها عن:

- سنتين إذا كان حاصلا على الشهادة الجامعية الأولى في التخصص السياحي.
- أربع سنوات إذا كان حاصلا على الشهادة الجامعية الأولى في التخصصات الأخرى.
- أربع سنوات إذا كان حاصلا على دبلوم كلية المجتمع في التخصص السياحي.
- ست سنوات إذا كان حاصلا على دبلوم كلية المجتمع في التخصصات الأخرى.
- ثماني سنوات إذا كان حاصلا على شهادة الدراسة الثانوية العامة.

3- أن يجيد لغة أجنبية واحدة أو أكثر.

4- أن يوقع عقد عمل مع المكتب لمدة سنة على الأقل.

ب- إذا شغرت وظيفة مدير المكتب لأي سبب كان يتوجب على المكتب تعيين مدير متفرغ بدلا منه خلال مدة تزيد عن ثلاثة أشهر من تاريخ الشغور وإعلام الوزارة بذلك.

المادة (7):

أ- تتولى الوزارة تنظيم امتحانات للمديرين وفقا للتعليمات الصادرة عن الوزير لهذه الغاية ويتم إصدار بطاقة لكل مدير يجتاز الامتحانات.

ب- 1- على المدير تزويد الوزارة ببراءة ذمة من المكتب الذي انتهى فيه عمله وبخلاف ذلك يمنع من ممارسة أعمال لدى أي مكتب آخر لحين إحضار هذه البراءة.

3- يستثنى من أحكام البند (1) من هذه الفقرة الحالات التي يقرر فيها الوزير بناء على تنسيب اللجنة أن هناك سببا مانعا من إحضار براءة الذمة .

المادة (8):

يجب أن تتوافر في مقر المكتب ما يلي :

أ- سند ملكية أو عقد إيجار ساري المفعول وأن تكون الغاية من استعمال العقار للسياحة والسفر.

ب- أن يكون المكتب لائقا ومساحته لا تقل عن 45 مترا وتتوافر فيه متطلبات الوقاية والسلامة العامة وأن يحتوي على دورة مياه وتستثنى المكاتب المرخصة قبل سريان أحكام هذا النظام والمكاتب التي تنشأ في الفنادق أو مراكز التسوق التجارية من هذه الشروط والمتطلبات.

ج- أن يعلن عن اسم المكتب بلافتة باللغتين العربية والإنجليزية على مدخله ومدخل المبنى الذي يقع فيه.

المادة (9):

أ- يصدر الوزير بناء على تنسيب اللجنة لطالب الترخيص موافقة مبدئية مدتها ثلاثون يوما قابلة للتجديد لمدة مماثلة ولمرة واحدة ليتمكن من استكمال الشروط والمتطلبات اللازمة للحصول على الرخصة وفقا لأحكام هذا النظام.

ب- إذا قام طالب الترخيص بتوفير الشروط المطلوبة منه ضمن المدة المبينة في الفقرة (أ) من هذه المادة فإن الموافقة تعتبر سارية المفعول منذ تاريخ صدورها وبخلاف ذلك فإن الموافقة المبدئية تعتبر ملغاة حكما بانتهاء تلك المدة.

المادة (10):

أ- يقدم طلب تجديد الرخصة خلال شهر كانون الثاني من كل سنة.

ب- إذا لم يتم تجديد الرخصة ضمن المدة المحددة في الفقرة (أ) من هذه المادة يستوفى من المرخص له مبلغ إضافي نسبته خمسون بالمائة من رسوم الترخيص، ويحظر عليه ممارسة المهنة في حالة عدم التجديد في مدة لا تتجاوز نهاية شهر شباط في كل سنة.

ج- تعتبر الرخصة ملغاة حكما في حالة عدم التجديد في مدة أقصاها نهاية شهر آذار من السنة نفسها.

المادة (11):

أ- يستوفى عن إصدار الرخصة وتجديدها الرسوم التالية:

	الفئة	إصدار الرخصة	تجديدها
1	أ	1000دينار	500دينار
2	ب	500دينار	150دينار
3	ج	700دينار	200دينار

ب- يستوفى عند إصدار الرخصة عن كل فرع مكتب ولمرة واحدة الرسوم التالية:

الفئة	الرسم
أ	250دينار
ب	100دينار
ج	150دينار

ح- يعتبر الجزء من السنة سنة كاملة لغايات استيفاء الرسوم السنوية عند الترخيص لأول مرة.

المادة (12):

يلتزم المكتب بما يلي:

أ- أن يستخدم ما لا يقل عن سبعة أشخاص من الأردنيين بمن فيهم المدير إذا كان المكتب من الفئة (أ) وخمسة أشخاص بمن فيهم المدير إذا كان المكتب من الفئة (ب) أو الفئة (ج) على أن يكون اثنان على الأقل من العاملين في مجال المبيعات والتسويق قد اجتازا دورات تدريبية في مجال اختصاصهما ويجيدان لغة أجنبية واحدة على الأقل.

ب- أن يكون الموظف أو المستخدم في المكتب حسن السيرة والسلوك وغير محكوما عليه بجناية أو جنحة مخلة بالشرف.

ج- أن يبلغ الوزير قبل خمسة عشر يوما على الأقل من بدء تنفيذ الرحلات السياحية التي ينظمها مع التعهد بالالتزام بها تحت طائلة مصادرة الكفالة المنصوص عليها في هذا النظام أو أي جزء منها وإلزامه بأي مطالبات تنشأ عن مخالفته لتلك البرامج, وعلى أن يتضمن البرنامج ما يلي:

1- تاريخ ابتداء الرحلة والمناطق المشمولة بها.
2- وسيلة النقل المعدة للسائحين وأماكن الانطلاق والعودة ومواعيدها.
3- أسماء المنشآت الفندقية ودرجات تصنيفها.
4- الخدمات المشمولة في الرحلة وأسعارها بالتفصيل.
5- شروط الحجز وشروط إلغاء الرحلة.
6- نموذج العقد الخطي بين المكتب والمسافرين.

د- يشترط في الإعلان عن برامج الرحلات السياحية المنشـورة في الصـحف المحليـة شـموله بأحكام البنود الواردة في الفقرة (ج) من هذه المادة باستثناء البند (6)منها.

المادة (13):

يلتزم المكتب والموظفون لديه بالمحافظة على آداب المهنـة وأخلاقياتهـا وعـدم القيـام بأي عمل يتنافى مـع طبيعـة المهنـة والتقيـد بـالتعليمات الصـادرة عـن الـوزارة فـيما يتعلـق بالتعامل مع الآخرين بما فيه ذلك ما يلي:

أ- الاحتفاظ بالقيود والسجلات والسندات اللازمة لتنظيم أعماله.

ب- تزويد الوزارة بأية معلومات تتعلق بالمكتب بما في ذلـك بيـان يتضـمن تفصـيلا وافيـا عن الرحلات الفردية والجماعية التي يتولى المكتب تنظيمها.

ج- عدم إصدار أي نشرة أو برنـامج أو دليـل أو خارطـة أو صـورة أو أي مطبوعـة تتصـل بالدعاية السياحية أو توزيعها أو عرضها إلا بعد إجازتها من قبل الوزارة.

د- عدم إجراء أي تعديل في الاسم التجاري للمكتب أو في ملكيته أو في أي عمل آخر يتعلق بأعمال المكتب وموظفيه وموقعه قبل تبليغ الوزارة عن ذلك.

هـ- الاحتفاظ بحسـابات أصـولية وقانونيـة وبنسـخ مـن البيانـات الإحصـائية عـن إنتاجيـة المكتب.

المادة (14):

للمكتب فتح فروع له في المملكة ويكون مسئولا عن أعمالها وذلك وفقا للشروط التالية:

أ- أن يكون للفرع مدير متفرغ وفقا لأحكام هذا النظام إذا كان في مدينة أخرى ويستثنى من ذلك فرع مكتب الفئة (ب).

ب- أن تتوافر في الفرع المتطلبات الأساسية التي تمكنه من القيام بأعماله وذلك وفقا للتعليمات التي يحددها الوزير لهذه الغاية.

المادة (15):

أ- 1- عند إغلاق أي مكتب لأي سبب من الأسباب فعليه وعلى نفقته الخاصة الإعلان في صحيفة يومية محلية على الأقل لمرة واحدة عن ذلك وفقا للنموذج الذي تعده الوزارة.

ب- يشمل الإعلان المشار إليه في البند (1) من هذه الفقرة دعوة أصحاب المصلحة بمراجعة الوزارة بشأن أي إدعاء أو مطالبة لهم على المكتب وذلك خلال ثلاثة أشهر من تاريخ نشر الإعلان .

ج- في حالة عدم قيام المكتب بالإعلان وفقا لأحكام الفقرة (أ) من هذه المادة تتولى الوزارة بعد إغلاق المقر القيام بهذا الإعلان على أن تقتطع كلفته من كفالة المكتب.

المادة (16):

للموظف المفوض من قبل الوزير إجراء المراقبة والتفتيش على أي مكتب للتأكد من التزامه بأحكام هذا النظام والتعليمات الصادرة بمقتضاه وفي حالة وجود أي مخالفة فيترتب عليها تنظيم ضبط بذلك.

المادة (17):

تعتبر المكاتب المرخصة قبل صدور هذا النظام وكأنها مرخصة بمقتضاه على أن يتم توفيق أوضاعها خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ نفاذ أحكام هذا النظام من حيث التصنيف والكفالات وعدد الموظفين والمستخدمين ولا تستوفي أي غرامة عند تنفيذ أحكام هذه المادة.

المادة (18):

كل من يخالف أحكام النظام يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في قانون السياحة المعمول به.

المادة (19)

للوزير بناء على تنسيب اللجنة إصدار التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام.

المادة (20):

يلغى نظام مكاتب السياحة والسفر رقم (14)لسنة 1996 وتعديلاته وتبقى التعليمات الصادرة بمقتضاه سارية المفعول إلى أن تعدل أو تستبدل غيرها بها وفقا لأحكام هذا النظام.

ثالثا: نظام أدلاء السياح :

إن المواد التي تطرق إليها نظام الأدلاء السياح رقم (34) لسنة 1998هي[1]:

(1) www.tourism.jo

المادة (1):

يسمى هذا النظام (نظام الأدلاء السياح لسنة 1998)ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة (2):

يكون للكلمات التالية حيثما وردت المعاني المخصصة لها أدناه:

- الوزارة: وزارة السياحة والآثار.
- الوزير: وزير السياحة والآثار.
- اللجنة: لجنة السياحة.
- الدليل السياحي: الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح ومرافقتهم لمختلف الأماكن السياحية والأثرية في المملكة وتزويدهم بالمعلومات عنها.

المادة (3):

أ- يشترط في طالب الترخيص لممارسة مهنة الدليل السياحي أن يكون:

1- أردني الجنسية وأكمل العشرين سنة من عمره.

2- غير محكوما علية بجناية أو جنحة مخلة بالشرف أو الأخلاق العامة.

3- حاصلا على الدرجة الجامعية الأولى أو ما يعادلها أو دبلوم في خدمات أدلاء السياح من كلية معتمدة كحد أدنى.

4- اجتاز امتحان اللغة الأجنبية التي يتقنها وإلمامه بالمعلومات السياحية

5- اجتاز امتحان الدورة التي تنظمها الوزارة.

6- متفرغا لممارسة مهنة الدليل ولا يجوز له مزاولة أي وظيفة أو مهنة بما في ذلك التجارة والسمسرة.

ب- يمنح الوزير بناء على تنسيب اللجنة لطالب الترخيص تصريحا لمدة مؤقتة يترتب عليه خلالها حضور الدورة التي تعقدها الوزارة بالتنسيق مع الجهات المعنية واجتياز الامتحانات المقررة.

ج- للوزير بناء على تنسيب اللجنة أن تستثني أي شخص من أحكام البند (3) من الفقرة (أ) من المادة .

المادة (4):

تنقسم الرخصة الممنوحة للدليل السياحي إلى الفئتين التاليتين:

أ- دليل عام ويشمل عمله جميع أنحاء المملكة.

ب- دليل موقع وينحصر عمله في موقع سياحي أثري محدد.

المادة (5):

أ- تستوفي الوزارة الرسوم السنوية والبدلات التالية:

1- 40 دينارا رسم ترخيص الدليل السياحي العام.

2- 20 دينارا رسم ترخيص دليل الموقع.

3- 5 دنانير بدل تغيير بيانات رخصة أو بدل فاقد أو تالف.

ب- يعتبر الجزء من السنة سنة كاملة لغايات استيفاء الرسم السنوي عند الترخيص للمرة الأولى.

المادة (6):

أ- يقدم طلب تجديد الرخصة خلال شهر كانون الثاني من كل سنة وكل من يتخلف عن تجديد الترخيص ضمن هذه المدة يترتب عليه دفع مبلغ إضافي مقداره50% من رسم الترخيص السنوي، وإذا لم يقم بتجديد الترخيص خلال نهاية شباط من تلك السنة يمنع من مزاولة المهنة إلى

حين تجديد الرخصة خلال ستة أشهر. وتعتبر الرخصة ملغاة حكما إذا لم يتم تجديدها خلال تلك المدة.

ب- لا تجدد الرخصة للدليل إذا تبين للجنة أنه فقد أي من شروط الترخيص المنصوص عليها في هذا النظام.

المادة (7):

أ- ينظم في الوزارة سجل خاص بأسماء الأدلاء المزاولين وسجل آخر بأسماء الأدلاء غير المزاولين.

ب- يرفع اسم الدليل الذي يمنع من مزاولة المهنة وفقا لأحكام قانون السياحة المعمول به بقرار من الوزير إلى أن يزول المانع.

ج- يجوز للدليل بناء على طلب مبرر يقدم إلى الوزير رفع اسمه من سجل الأدلاء المزاولين إلى سجل الأدلاء غير المزاولين على أن لا تزيد المدة عن سنتين، ويترتب عليه دفع الرسوم المقررة بموجب ذلك إذا طلب إعادة تسجيله وأن يجتاز بنجاح الدورات والامتحانات المقررة لذلك.

المادة(8): (ملاحظة)

للوزير بناء على تنسيب لجنة السياحة تحديد أجور الدليل.

المادة (9):

أ- يتوجب على الدليل أن لا يقصِر في أداء واجباته أو خدماته وأن لا يخل بالتزاماته تجاه السياح أو أصحاب المهن السياحية الأخرى وعليه بشكل خاص الالتزام بما يلي:

1- التحلي بالأخلاق والمواطنة الصادقة لإبراز الأردن بالصورة الجيدة.

2- ارتداء الزي المقرر.

3- وضع رخصته على صدره أثناء العمل وإتاحة الإطلاع عليها للسياح وموظفي الوزارة المعينين لغايات الرقابة وأي موظف آخر يفوضه الوزير خطيا بذلك.
4- تسليم رخصته إلى الوزارة عند إلغائها أو وقف العمل بها.
5- القيام بالمهام الموكلة له أثناء مرافقته للأفواج السياحية من شرح وإعطاء معلومات وافية ودقيقة والالتزام بالمواعيد المحددة للبرنامج السياحي.
ب- يحظر على الدليل القيام بالأعمال التالية :
1- استغلال مهنته لأغراض غير أخلاقية أو تجارية والإعلان عن نفسه بصورة تخالف الحقيقة أو تنطوي على التغرير بالزوار والسياح.
2- مرافقة كل من السائح والزائر في الأماكن السياحية الأثرية إلا بناء على طلبه.
3- القيام بالدلالة أثناء قيادة السيارة.
4- اشتراط طلب العمولة أو المكافأة من أصحاب المهن السياحية والتجارية وغيرها.
5- طلب الإكراميات من الأفواج السياحية والزوار.
6- تعاطي المشروبات الروحية أثناء العمل.
ج- للوزير أو من يفوضه خطيا إجراء المراقبة والتفتيش على أداء الدليل للتأكد من مدى التزامه بأحكام عمله.

المادة (10):

يخضع الدليل كلما دعت الحاجة وفقا للتعليمات التي يصدرها الوزير لهذه الغاية إلى:

أ- دورات سياحية تعقد للتأكد من مدى إلمامه بالمعلومات السياحية والأثرية والعامة.
ب- امتحانات للتأكد من محافظة الدليل على اللغة التي يتقنها أو إذا طلب نقله من موقع إلى آخر أو من فئة إلى أخرى أو إضافة لغة جديدة.

المادة (11):

أ- يعفى الدليل من دفع رسوم الدخول للمواقع السياحية.
ب- يتوجب على مكاتب السياحة والسفر استخدام دليل سياحي لمرافقة الأفواج السياحية في المملكة وأن تبرم عقدا مع الدليل لكل عمل على حدة توضح فيه التزامات الفريقين بشكل تفصيلي.

المادة (12):

كل من يخالف أحكام هذا النظام أو التعليمات الصادرة بمقتضاه يعاقب بالغرامات المنصوص عليها في قانون السياحة المعمول به.

المادة (13):

للوزير بناء على تنسيب اللجنة إصدار التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام بما في ذلك ما يلي:

أ- تحديد الاختصاصات الجامعية المطلوبة لترخيص مزاولة المهنة.
ب- أسس امتحانات اللغة الأجنبية والمعلومات السياحية والأثرية وامتحانات الدورات التي تنظمها الوزارة للأدلاء.
ج- تنظيم أعمال الدليل وإجراءات الرقابة والتفتيش.
د- أي شروط أخرى يتوجب توافرها في الدليل.

المادة (14):

يلغى (نظام أدلاء السياح ومراقبتهم) رقم 48 لسنة 1966 وتعديلاتـه عـلى أن يعتـبر الأدلاء المرخصون بموجبه وكأنهم مرخصون بمقتضى أحكام هذا النظام، على أن يقومـوا بتوفيـق أوضـاعهم خلال مدة لا تزيد عن 90 تسعين يوما من تاريخ العمل بأحكـام هـذا النظـام فـيما يتعلـق بشرط التفرغ للمهنة.

المراجـــــع

أولا : المراجع العربية

أ- الكتب :

1- مـروان أبـو رحمـة وآخـرون (2001) ،إدارة المنشـآت السـياحية ،دار البركـة للنشر والتوزيـع، ط1،عمان – الأردن

2- آســيا الأنصــاري وإبــراهيم عــواد (2002)، إدارة المنشــآت الســياحية، دار صــفاء للنشر والتوزيع،ط1،عمان- الأردن .

3- ماهر توفيق(1999)،صناعة السياحة، دار زهران للنشر والتوزيع ،ط1،عمان – الأردن.

4- مثنـى الحـوري، وإسـماعيل الـدباغ(2001)،مبـادئ السـياحة والسـفر ،مؤسسـة الـوراق للنشر والتوزيع ،ط1،عمان-الأردن.

5- محمود الديماسي وآخرون(2002)، تخطيط البرامج السياحية،دار المسيرة للنشر والتوزيـع، ط1، عمان – الأردن.

6- نائل السرحان(2003) ،مبادئ السياحة، جامعة البلقاء التطبيقية ،ط1، الأردن.

7- فؤاد سمارة (2001)، تسويق الخدمات السـياحية،دار المسـتقبل للنشر والتوزيـع، ط1، عـمان - الأردن.

8- عبـد الـرحمن سـليم، د.ت، شركـات السـياحة ووكـالات السـفر ،مؤسسـة الثقافـة الجامعيـة ،الإسكندرية – مصر.

9- حميد الطائي (2006)،أصول صناعة السياحة،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،ط1، عمان –الأردن.

10- حميد الطائي (2003)،مدخل إلى السياحة والسفر والطيران ،مؤسسـة الـوراق للنشر والتوزيـع ،ط1، عمان- الأردن.

11- قـيس عبـد اللــه وآخـرون (1994)،المبـادئ العامـة للسـياحة،الجامعة المستنصريـة، بغـداد- العراق.

12- مروان العدوان (1996)،إدارة وكالات وشركات السياحة والسفر، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ،ط1،عمان – الأردن.
13- خالد مقابلة ،وفيصل الحاج (2000)،صناعة السياحة في الأردن ،دار وائل للطباعة والنشر ط1، عمان – الأردن.

ب- الدوريات والمجلات:

1- وزارة السياحة والآثار(1999)،دائرة الإحصاءات العامة، عمان – الأردن.
2- سالم الرميحي(1997)،دور مكاتب السياحة والسفر في ترويج الخدمة ،رسالة ماجستير ،جامعة آل البيت ،المفرق – الأردن .
3- منشورات الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة (2006)
4- منشورات عدد من المكاتب السياحية في الأردن (2006)

ثانيا :المراجع الأجنبية (Books)

1- **Donald E. Lundberg (1990),The Tourist Business, Van Nostrand , N.Y.-USA.**
2- **Mark Orrol (2001), Teach Yourself Today :
e- Travel, Sams Publishing ,USA.**
3- **Marketing in Tourism Dorset Inst (1989),UK.**

ثالثا: الشبكة العالمية للمعلومات : (Internet)

1- **http:// www.dmoz.org**
2- **http:// www.wtgonline.com**
3- **http:// www.syaha.net**
4- **http:// www.taifed.gov.sa**
5- **http:// www.tourism.jo**
6- **http:// www. ntaonline.com**



ص.ب: 184034 عمان 11118 الأردن

تلفاكس: 962 6 4647559

-mail: daralkhalij@hotmail.com

